

Experiencia del usuario



ENTRADA

1. El usuario necesita el teléfono de la comercial papelerera y decide llamar al 113 para conseguirlo.



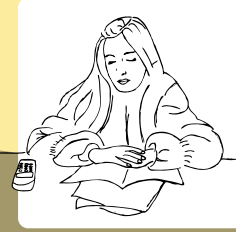
INVOLUCRAMIENTO

2. El usuario llama a la comercial papelerera donde le contesta un vendedor, al decir que necesita hacer uso del servicio de domicilio, el vendedor lo remite a otra persona que lo pueda asesorar.



3. Un agente diferente de la Comercial Papelerera atiende al usuario y toma su pedido pidiendo ser muy específico (marca, tamaño, cantidad, etc)
4. El agente toma los datos del usuario nombre dirección teléfono

5. El agente confirma el pedido del usuario ya sea devolviéndole la llamada o haciéndolo esperar unos segundos en el teléfono. Aquí le informa el costo y el tiempo de demora del pedido (alrededor de 45 minutos a una hora).

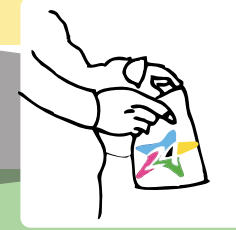


CLIMAX

6. Se envía el domicilio y por lo tanto ya no tiene posibilidad de cancelar el pedido- el usuario espera.

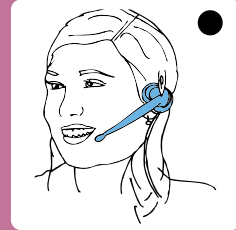
RESOLUCION

7. llega el pedido, el usuario rectifica su compra.



FIN

8. paga el pedido.



113

EXPLÍCITO

Lo que dice; se expresa claramente y hace las preguntas pertinentes para no tener dudas y no dejar dudas en el vendedor, quien representa al servicio, pues no quiere que haya malentendidos. Por el otro lado, el agente la Comercial Papelerera tiene la labor de pedirle que diga exactamente que es lo que quiere y necesita.



TÁCITO

Lo que piensa es que está de afán, lo que siente es que quiere que la llamada sea lo más rápido posible.

Se realiza la orden del pedido. En este punto lo que ocurre es que se manda a empacar el producto o los productos por la misma persona que atiende la llamada. Estos son entregados al domiciliario.

