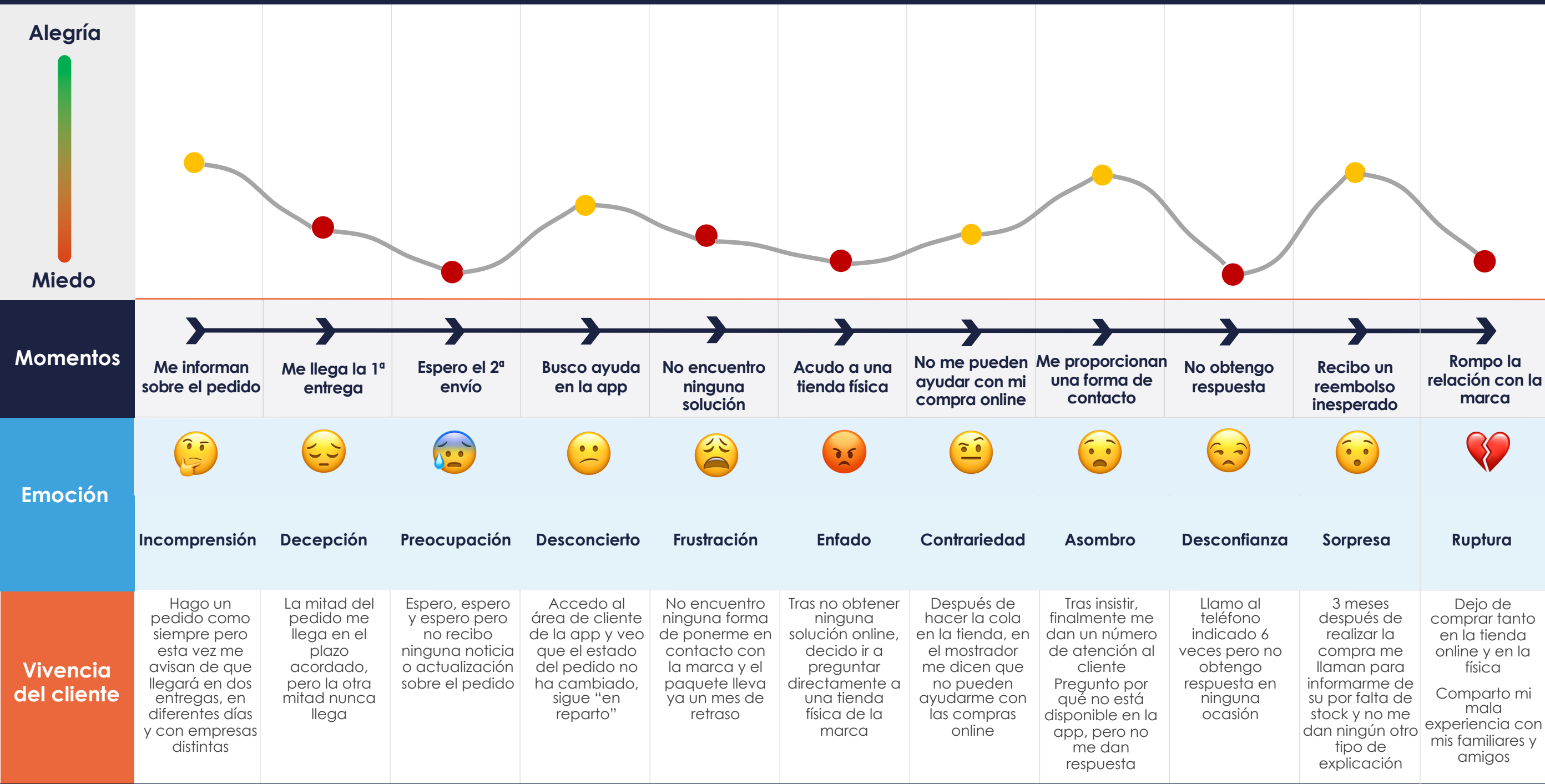


# Mapa de emociones del cliente



Alegría

Miedo

Momentos

Emoción

Vivencia del cliente

Me informan sobre el pedido | Me llega la 1ª entrega | Espero el 2º envío | Busco ayuda en la app | No encuentro ninguna solución | Acudo a una tienda física | No me pueden ayudar con mi compra online | Me proporcionan una forma de contacto | No obtengo respuesta | Recibo un reembolso inesperado | Rompo la relación con la marca

Incomprensión | Decepción | Preocupación | Desconcierto | Frustración | Enfado | Contrariedad | Asombro | Desconfianza | Sorpresa | Ruptura

Hago un pedido como siempre pero esta vez me avisan de que llegará en dos entregas, en diferentes días y con empresas distintas | La mitad del pedido me llega en el plazo acordado, pero la otra mitad nunca llega | Espero, espero y espero pero no recibo ninguna noticia o actualización sobre el pedido | Accedo al área de cliente de la app y veo que el estado del pedido no ha cambiado, sigue "en reparto" | No encuentro ninguna forma de ponerme en contacto con la marca y el paquete lleva ya un mes de retraso | Tras no obtener ninguna solución online, decido ir a preguntar directamente a una tienda física de la marca | Después de hacer la cola en la tienda, en el mostrador me dicen que no pueden ayudarme con las compras online | Tras insistir, finalmente me dan un número de atención al cliente. Pregunto por qué no está disponible en la app, pero no me dan respuesta | Llamo al teléfono indicado 6 veces pero no obtengo respuesta en ninguna ocasión | 3 meses después de realizar la compra me llaman para informarme de su por falta de stock y no me dan ningún otro tipo de explicación | Dejo de comprar tanto en la tienda online y en la física. Comparto mi mala experiencia con mis familiares y amigos