

INTRODUCCIÓN Y CALENTAMIENTO (1 MIN.)

- ✓ Agradecimiento por aceptar la invitación
- ✓ Presentación del moderador y el relator (Solo nombres, no cargos)
- ✓ Confirmar el tiempo de duración de la sesión (Máximo una hora y media)

OBJETIVOS (1 MIN)

Realizar un acercamiento con nuestros usuarios, para determinar desde su experiencia.....

ACUERDOS Y CONFIDENCIALIDAD (1 MIN)

- ✓ Los invitamos a apagar sus celulares para evitar interrupciones.
- ✓ Siéntanse libres de compartir sus ideas en éste espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera.
- ✓ Es importante mantener el respeto y la cordialidad entre todos, se sugiere pedir la palabra, respetando los espacios de participación y las opiniones de los demás.
- ✓ Cabe aclarar que la información y los datos recopilados se utilizarán únicamente con el fin de mejorar nuestros servicios.
- ✓ Para facilitar la recopilación de la información y no perder aspectos importantes, vamos a tomar nota de lo hablado durante la sesión.
- ✓ Durante la sesión, en cualquier momento se estará realizando el registro fotográfico.

PERFIL DE LOS ASISTENTES (20 MIN.)

Para conocernos, vamos a presentarnos en parejas, vamos a contarle al compañero:

- *El nombre*
- *Su ocupación*
- *Composición de su grupo familiar*
- *Una anécdota, momento gracioso o divertido que recuerde de su vida*

El moderador indica que tenemos 2 minutos para presentarse en parejas y luego cada uno presentará a su compañero.

- ✓ **Iniciar indagando:** *Si el servicio de XXXX fuera una persona, ¿Qué características tendría?*

EVALUACIÓN EXPERIENCIA (25 MIN)

CARTA DE AMOR (15 MIN)

- 3 MIN: PRESENTACIÓN ACTIVIDAD
- 10 MIN: ELABORACIÓN CARTAS → INDICAR CUANDO QUEDEN 2 MIN Y 1 MIN
- 10 MIN: ROTAR CARTAS Y RESPONDER → INDICAR CUANDO QUEDEN 2 MIN Y 1 MIN
- 2 MIN: EXPRESIÓN LIBRE DE UN PARTICIPANTE

- ✓ Se presenta el objetivo y alcance de la actividad, presentando al **Servicio** como su pareja sentimental y a quien van a dirigir la carta.
- ✓ Se tendrán a disposición los siguientes materiales:
 - 20 hojas blancas tamaño carta
 - 20 esferos
 - Marcadores delgados de colores
- ✓ Para el desarrollo de la actividad:
 - Cada participante recibirá una hoja y un esfero.
 - El moderador explica la actividad, indicando como el servicio hace parte de la vida sentimental de cada uno → **“El servicio XXX es el amor de su vida”**
 - Cada participante elabora de manera individual la carta manifestándole al servicio que es el amor de su vida:
 - **Todo lo que me enamora de ti y lo que me molesta de ti.**
 - **Contándole cómo están viendo el futuro a su lado.**
 - **En qué casos sienten que esta pareja los valora, en qué casos sienten que no.**
 - **Vamos a escribir todo, lo bueno, lo malo, lo feo.**
 - Cada participante debe finalizar la carta con alguna de las siguientes frases
 - **Te amo y seguimos juntos.**
 - **Seguimos, pero tienes que prestar atención a las fallas.**
 - **Quisiera terminar contigo, pero me toca continuar a tu lado.**
 - **Terminamos, ya no vamos más.**
 - Cuando todos hayan terminado, el moderador recoge las cartas en orden y las distribuye en orden contrario y hace la siguiente explicación.
 - El participante que recibe la carta, la lee y la responde mencionando los aspectos en los que está de acuerdo y en los que no.
 - El moderador recoge las cartas.
 - Para finalizar la actividad, el moderador abre el espacio para que uno de los participantes exprese libremente *¿Cómo se sintió en el ejercicio?, ¿Cuál de los cuatro finales escogió?*

Temas a cubrir con la actividad carta de amor:

- ✓ *Sentimientos asociados al servicio.*
- ✓ *Fidelidad de los usuarios con el servicio.*

MAPA DE EXPERIENCIA (40 MIN)

- 3 MIN: PRESENTACIÓN ACTIVIDAD
- 5 MIN: LISTADO INDIVIDUAL DE MOMENTOS DE VERDAD
- 20 MIN: CONSENSO MOMENTOS DE VERDAD → INDICAR CUANDO QUEDEN 5, 3 Y 1 MIN
- 2 MIN: EXPLICACIÓN ACTIVIDAD CARITAS DE EMOCIONES
- 10 MIN: COLOCACIÓN CARITAS DE EMOCIONES

✓ **Indagación preliminar uso del servicio:**

- *Registrar los objetivos de validación con usuarios*

✓ Se presenta el objetivo y alcance de la actividad, basado en su última experiencia con el servicio.

✓ Se tendrán a disposición los siguientes materiales:

- 2 Pliegos de papel periódico
- 8 Marcadores de colores
- 20 Hojas tamaño ¼ de carta
- 2 Lápices
- 2 Esferos
- Cinta de enmascarar de 2 cm de ancho
- Pegastic
- Caritas de emociones

✓ Para el desarrollo de la actividad:

- Cada usuario listará en la hoja de ¼ de carta, los pasos que sigue para usar el servicio enumerándolos.
- El moderador indagará el número de pasos que cada participante relacionó.
- Partiendo del mayor número de pasos, el moderador indicará la manera de completar el gráfico.
- Uno de los participantes listará en consenso con el grupo el paso a paso de lo que hicieron en su última experiencia **para usar el servicio de XXXXX, desde que XXX... hasta XXX...**
- Luego se les entregarán el juego de caritas de satisfacción y el grupo le asignará a cada momento de verdad su sentimiento, a partir de la orientación del moderador basado en *¿Cómo se sintieron la última vez que utilizaron el servicio?*
- Al finalizar, el moderador abordará los temas que no se hayan cubierto con la actividad.

Temas a cubrir con la actividad mapa de experiencia:

- ✓ *Listado de interacciones según Customer Journey Map*

TEMAS VARIOS (5 MIN)

- ✓ *Preguntas de validación adicionales requeridas para cubrir el objetivo.*
- ✓ *Mejoras propuestas por los clientes.*
- ✓

ACTIVIDAD EL SERVICIO SE VA DE VIAJE - OPCIONAL (8 MIN)

- 2 MIN: PRESENTACIÓN ACTIVIDAD
- 5 MIN: ESCRITURA DEL MENSAJE
- 1 MIN: COLOCACIÓN EN LA CARTELERA

- ✓ Se presenta el objetivo y alcance de la actividad, mencionando que el servicio se va de viaje y no sabemos cuándo lo volveremos a ver y por eso queremos dejarle un corto mensaje que exprese nuestro sentimiento hacia el **Servicio** por su ausencia.
- ✓ Se tendrán a disposición los siguientes materiales:
 - Post it notes
 - 20 Esferos
 - Cartelera tamaño un cuarto
- ✓ Para el desarrollo de la actividad:
 - Cada participante escribirá un mensaje, a partir de la orientación del moderador basado en:
Vamos a suponer que el SERVICIO se va de viaje y no sabemos cuándo lo volveremos a ver. Dejémosle un corto mensaje donde le expresemos el sentimiento que tengo por su ausencia.
- ✓ Al final cada participante colocará el mensaje en la cartelera.

CIERRE (1 MIN)

Agradecer de nuevo su asistencia y activa participación en este espacio.

¡Les deseamos un excelente día!