

Etapa del Viaje	Punto de Contacto	Breve Descripción	Sentimientos del Cliente	Tono de Voz del Concesionario
1 Conciencia	Visita a la página web del concesionario	Primer contacto online con información del concesionario	Curioso, investigativo	Informativo, acogedor
2 Conciencia	Visualización de anuncios en redes sociales	Encuentro con anuncios personalizados en plataformas sociales	Interesado, explorador	Atractivo, relevante
3 Conciencia	Lectura de reseñas y testimonios online	Consulta de experiencias de otros clientes	Informativo, evaluativo	Auténtico, confiable
4 Conciencia	Recepción de newsletter con ofertas y novedades	Recibir actualizaciones y promociones por email	Interesado, actualizado	Informativo, atractivo
5 Conciencia	Visualización de videos promocionales o reviews	Ver videos sobre modelos y características de autos	Curioso, visual	Enganchador, detallado
6 Conciencia	Consultas en foros y grupos de discusión	Participación en discusiones online sobre autos y marcas	Buscador de opiniones, involucrado	Informativo, participativo
7 Consideración	Solicitud de catálogos o brochures	Pedido de material detallado sobre modelos de autos	Analítico, comparativo	Detallista, informativo
8 Consideración	Uso de configurador de vehículos online	Personalización y configuración de modelo deseado en la web	Creativo, imaginativo	Interactivo, inspirador
9 Consideración	Chat en vivo con representante de ventas	Conversación en tiempo real para resolver dudas	Interrogativo, interactivo	Atento, informativo
10 Consideración	Visita al concesionario para ver modelos	Exploración física de modelos y opciones en el concesionario	Observador, crítico	Acogedor, experto
11 Consideración	Encuestas online de preferencias de clientes	Recogida de preferencias y expectativas del cliente	Escuchado, involucrado	Atento, personalizado
12 Consideración	Recepción de comparativas personalizadas por email	Comparación entre modelos según intereses del cliente	Informado, considerado	Detallista, útil
13 Consideración	Invitación a eventos de lanzamiento de nuevos modelos	Participación en eventos exclusivos de la marca	Privilegiado, emocionado	Entusiasta, acogedor
14 Consideración	Ofertas de financiamiento y leasing personalizadas	Información sobre opciones de pago y financiación	Considerado, calculador	Claro, informativo
15 Consideración	Consulta telefónica con asesor de ventas	Conversación personalizada para aclarar dudas y preferencias	Atendido, importante	Personal, profesional
16 Consideración	Recorrido virtual 3D por modelos de autos	Experiencia virtual interactiva de los modelos de autos	Inmersivo, tecnológico	Innovador, interactivo
17 Decisión	Prueba de manejo programada	Experiencia de manejo del modelo seleccionado	Emocionado, expectante	Empático, entusiasta
18 Decisión	Reunión personalizada en el concesionario	Encuentro en el concesionario para detalles finales	Decidido, interrogativo	Experto, atento
19 Decisión	Presentación detallada del auto y sus características	Demostración completa de funciones y características del auto	Educado, impresionado	Detallista, experto
20 Decisión	Negociación y finalización de la compra	Discusión de términos finales y cierre de la compra	Aliviado, comprometido	Transparente, justo

21	Decisión	Personalización y accesorios adicionales	Selección de personalizaciones y accesorios para el auto	Creativo, satisfecho	Servicial, detallista
22	Decisión	Firma de documentos y financiamiento	Proceso formal de firma y financiación del vehículo	Responsable, serio	Claro, profesional
23	Decisión	Foto con el nuevo auto para redes sociales	Captura del momento de la entrega para compartir	Orgullosa, feliz	Celebratorio, amigable
24	Decisión	Entrega del vehículo y explicación detallada	Recepción del auto con explicación exhaustiva de su uso	Emocionado, agradecido	Explicativo, paciente
25	Decisión	Kit de bienvenida y merchandising	Recepción de obsequios y material de la marca	Valorado, bienvenido	Generoso, acogedor
26	Decisión	Configuración inicial del auto y dispositivos	Asistencia en la configuración de sistemas y dispositivos del auto	Asistido, tecnológico	Técnico, servicial
27	Postventa	Encuesta de satisfacción post-compra	Solicitud de feedback sobre la experiencia de compra	Reflexivo, involucrado	Atento, interesado
28	Postventa	Recordatorios de mantenimiento y servicio	Notificaciones para mantenimientos periódicos	Organizado, cuidadoso	Previsor, útil
29	Postventa	Invitación a unirse a programas de lealtad	Oportunidad de unirse a programas de recompensas o lealtad	Valorado, leal	Inclusivo, gratificante
30	Postventa	Newsletter con consejos de cuidado y mantenimiento	Consejos regulares sobre el cuidado del vehículo	Educado, informado	Útil, informativo
31	Postventa	Asistencia en carretera y servicios de emergencia	Servicios de asistencia para situaciones imprevistas	Seguro, protegido	Confiable, disponible
32	Postventa	Talleres y cursos de manejo seguro	Cursos para mejorar habilidades de manejo y seguridad	Aprendiz, seguro	Educativo, responsable
33	Postventa	Ofertas especiales en aniversarios de compra	Promociones exclusivas en fechas de aniversario de compra	Recordado, especial	Considerado, festivo
34	Postventa	Eventos comunitarios y reuniones de propietarios	Encuentros para dueños de vehículos de la marca	Comunitario, involucrado	Social, unificador
35	Postventa	Actualizaciones de software y nuevas funcionalidades	Mejoras y actualizaciones para el vehículo	Actualizado, moderno	Innovador, proactivo
36	Postventa	Soporte técnico y consultas especializadas	Asistencia para consultas técnicas específicas	Resuelto, satisfecho	Experto, solucionador
37	Recompra	Ofertas de recompra o renovación de vehículo	Propuestas para cambiar o renovar el vehículo actual	Considerado, tentado	Atractivo, persuasivo
38	Recompra	Comparativos de modelos actuales con anteriores	Comparación entre modelos actuales y previos adquiridos	Curioso, analítico	Informativo, detallista
39	Recompra	Testimonios de otros clientes y casos de éxito	Historias de otros clientes con experiencias positivas	Inspirado, confiado	Convincente, auténtico
40	Recompra	Eventos exclusivos para clientes frecuentes	Invitaciones a eventos especiales para clientes leales	Privilegiado, conectado	Exclusivo, acogedor
41	Recompra	Visitas guiadas a la planta de fabricación	Tours exclusivos para conocer dónde y cómo se fabrican los autos	Impresionado, curioso	Informativo, orgulloso
42	Recompra	Sesiones de pruebas de nuevos modelos antes del lanzamiento	Oportunidad de probar modelos antes de ser lanzados al mercado	Exclusivo, emocionado	Innovador, entusiasta

43 Recompra	Ofertas de trade-in con beneficios adicionales	Ofertas para cambiar el vehículo actual con ventajas adicionales	Valorado, tentado	Convincente, generoso
44 Recompra	Boletines con novedades del sector automotriz	Información sobre tendencias y novedades en el mundo de los autos	Informado, actualizado	Experto, informativo
45 Recompra	Reuniones con asesores para planificar la recompra	Asesorías personalizadas para la futura recompra de un vehículo	Preparado, asesorado	Profesional, personalizado
46 Recompra	Simuladores de financiamiento para recompra	Herramientas para calcular opciones de financiamiento para una nueva compra	Calculador, informado	Útil, detallista
47 Recompra	Ofertas de extensiones de garantía o servicios adicionales	Propuestas de ampliar la garantía o añadir servicios extra	Cuidadoso, protegido	Atento, servicial
48 Recompra	Encuestas para conocer preferencias sobre futuros modelos	Recopilación de opiniones sobre características deseadas en nuevos modelos	Involucrado, escuchado	Interactivo, atento
49 Recompra	Demostraciones de avances tecnológicos en vehículos	Presentaciones sobre nuevas tecnologías incorporadas en los autos	Fascinado, moderno	Innovador, claro
50 Recompra	Invitaciones a webinars o seminarios online	Seminarios educativos sobre temas automotrices	Educado, conectado	Informativo, interactivo
51 Recompra	Análisis personalizado de historial de mantenimiento	Revisión del historial de cuidado del vehículo para planear recompra	Responsable, informado	Detallista, profesional
52 Recompra	Ofertas exclusivas durante eventos especiales	Promociones especiales en fechas señaladas o eventos	Oportunista, entusiasmado	Festivo, atractivo
53 Recompra	Programas de referidos con recompensas	Incentivos por referir nuevos clientes al concesionario	Recompensado, colaborador	Agradecido, motivador
54 Recompra	Sesiones de asesoramiento sobre valor de reventa	Consejos sobre cómo mantener el valor de reventa del vehículo	Previsor, informado	Experto, útil
55 Recompra	Exhibiciones de modelos clásicos y ediciones limitadas	Mostrar modelos antiguos o únicos para fomentar la marca	Nostálgico, impresionado	Orgullosa, apasionado
56 Recompra	Ofertas de actualización de partes y accesorios	Descuentos en accesorios o actualizaciones para el vehículo	Personalizado, interesado	Servicial, detallista
57 Recompra	Encuentros con diseñadores o ingenieros de la marca	Oportunidad de conocer a los creadores detrás de los modelos	Inspirado, admirado	Inspirador, experto
58 Recompra	Boletines de seguridad y recalls	Información sobre campañas de seguridad o recalls	Precautelado, agradecido	Responsable, informativo
59 Recompra	Programas de fidelización con mejoras en la recompra	Beneficios adicionales para clientes fieles en la recompra	Apreciado, leal	Reconocedor, gratificante
60 Recompra	Consultas sobre personalización de modelos nuevos	Asesoramiento sobre cómo personalizar el nuevo vehículo	Creativo, emocionado	Colaborador, creativo
61 Recompra	Análisis de tendencias de compra y preferencias	Estudios sobre preferencias y tendencias de clientes	Participativo, considerado	Analítico, personalizado
62 Recompra	Invitaciones a grupos de enfoque o paneles de opinión	Participar en grupos para dar opiniones sobre productos	Contribuyente, valorado	Colaborativo, inclusivo

63 Recompra	Ofertas de paquetes de servicios postventa para nuevos compradores	Paquetes especiales de mantenimiento para nuevos vehículos	Cuidadoso, planificado	Conveniente, detallista
64 Recompra	Comunicados sobre mejoras en el servicio postventa	Noticias sobre mejoras en la atención y servicios postventa	Impresionado, esperanzado	Innovador, comprometido
65 Recompra	Sesiones de coaching sobre manejo eficiente	Clases para aprender técnicas de conducción más eficientes	Educado, consciente	Instructivo, responsable
66 Recompra	Programas de sostenibilidad y vehículos ecológicos	Información sobre iniciativas ecológicas y vehículos sostenibles	Consciente, motivado	Ecológico, proactivo
67 Recompra	Foros online para compartir experiencias y consejos	Espacios para intercambiar opiniones y experiencias con otros clientes	Comunitario, involucrado	Interactivo, acogedor
68 Recompra	Actualizaciones sobre mejoras en la infraestructura del concesionario	Información sobre renovaciones o mejoras en las instalaciones	Curioso, impresionado	Transparente, orgulloso
69 Recompra	Información sobre colaboraciones con otras marcas	Noticias sobre asociaciones o colaboraciones con otras empresas	Interesado, sorprendido	Innovador, colaborativo
70 Recompra	Encuestas de satisfacción post-recompra	Recoger opiniones y sugerencias después de la recompra	Escuchado, considerado	Atento, mejorador
71 Recompra	Programas de canje de vehículos antiguos	Opciones para canjear vehículos más antiguos por modelos nuevos	Renovado, satisfecho	Oportuno, atractivo
72 Recompra	Servicios exclusivos para clientes repetitivos	Beneficios y servicios especiales para clientes que repiten compra	Privilegiado, valorado	Exclusivo, agradecido
73 Recompra	Invitaciones a eventos de caridad patrocinados	Participación en eventos benéficos organizados por el concesionario	Solidario, comprometido	Responsable, comunitario
74 Recompra	Newsletters con historias de éxito de clientes	Historias inspiradoras de otros clientes y su experiencia con la marca	Inspirado, conectado	Motivador, personal
75 Recompra	Ofertas de actualización de software para modelos anteriores	Opciones para actualizar el software en vehículos más antiguos	Actualizado, moderno	Innovador, útil
76 Recompra	Cursos de mantenimiento básico del vehículo	Clases para enseñar a los clientes el cuidado básico de su auto	Capacitado, independiente	Educativo, útil
77 Recompra	Sesiones de asesoramiento para optimizar el uso del vehículo	Consejos personalizados para aprovechar al máximo el vehículo	Eficiente, informado	Experto, personalizado
78 Recompra	Promociones exclusivas para grupos específicos (ej. veteranos)	Ofertas dirigidas a grupos demográficos específicos	Reconocido, especial	Inclusivo, agradecido
79 Recompra	Revisión gratuita de vehículos durante eventos	Inspecciones sin costo en eventos especiales	Cuidado, satisfecho	Servicial, proactivo
80 Recompra	Encuentros con embajadores de la marca	Oportunidad de conocer a personajes destacados relacionados con la marca	Emocionado, admirado	Inspirador, exclusivo
81 Recompra	Acceso a clubes exclusivos de propietarios	Entrada a grupos o clubes para dueños de modelos específicos	Parte de una comunidad, exclusivo	Elitista, acogedor

82 Recompra	Actualizaciones sobre cambios en políticas de la empresa	Información sobre cambios en la empresa que puedan afectar a los clientes	Informado, preparado	Transparente, responsable
83 Recompra	Ofertas de paquetes de vacaciones con la marca	Promociones para viajes o vacaciones asociadas con la marca	Aventurero, emocionado	Experiencial, atractivo
84 Recompra	Programas de pruebas de vehículos en condiciones extremas	Pruebas de manejo en condiciones difíciles o extremas	Aventurero, emocionado	Desafiante, emocionante
85 Recompra	Invitaciones a competencias deportivas patrocinadas	Acceso a eventos deportivos patrocinados por la marca	Entusiasmado, involucrado	Apasionado, dinámico
86 Recompra	Seminarios sobre la historia de la marca	Eventos educativos sobre la evolución y historia de la marca	Culto, interesado	Orgulloso, informativo
87 Recompra	Clubes de hobbies relacionados (ej. club de fotografía)	Formación de grupos de interés común entre los clientes	Conectado, involucrado	Comunitario, interactivo
88 Recompra	Programas de beneficios para empleados de la empresa	Beneficios especiales para empleados que adquieran vehículos	Valorado, leal	Reconocedor, motivador
89 Recompra	Charlas sobre innovaciones futuras en el sector automotriz	Información sobre lo que se espera en el futuro de los autos	Curioso, visionario	Avanzado, visionario
90 Recompra	Programas de co-creación de productos con clientes	Invitación a clientes a contribuir en el diseño o mejora de productos	Creativo, involucrado	Colaborativo, innovador
91 Recompra	Ofertas para clientes durante aniversarios de la marca	Promociones especiales durante celebraciones de la empresa	Festejado, especial	Celebratorio, generoso
92 Recompra	Demostraciones de vehículos en escuelas o universidades	Presentaciones de productos en instituciones educativas	Informativo, inspirador	Educativo, accesible
93 Recompra	Programas de referidos con incentivos	Beneficios por recomendar a nuevos clientes	Recompensado, involucrado	Agradecido, interactivo
94 Recompra	Invitaciones a webinars sobre tecnología automotriz	Seminarios en línea sobre innovaciones en autos	Informado, actualizado	Educativo, vanguardista
95 Recompra	Exposiciones de arte o cultura patrocinadas por la marca	Eventos culturales apoyados por la empresa	Cultural, enriquecido	Sofisticado, diverso
96 Recompra	Tours virtuales de las instalaciones de fabricación	Recorridos en línea por donde se fabrican los vehículos	Curioso, informado	Transparente, moderno
97 Recompra	Consultas personalizadas sobre financiamiento	Asesoramiento individual sobre opciones de financiación	Seguro, informado	Confiable, detallista
98 Recompra	Participación en estudios de mercado	Invitación a contribuir en estudios sobre preferencias de clientes	Escuchado, valorado	Analítico, inclusivo
99 Recompra	Actualizaciones sobre iniciativas de sostenibilidad	Información sobre esfuerzos ecológicos y sostenibles de la empresa	Consciente, comprometido	Responsable, proactivo
100 Recompra	Información sobre cursos de seguridad vial	Cursos para mejorar las habilidades de conducción segura	Protegido, educado	Preventivo, responsable

