EXEMPLO DE JORNADA DE AQUISIÇÃO DE UM SERVIÇO DE MARKETING EM UMA EMPRESA

	Pré-compra			Compra			Pós compra		
CLIENTE	**Reconhecimento da necessidade**	**Busca**	**Consideração**	**Escolha**	**Pedido**	**Pagamento**	**Operação**	**Pós-vendas**	**Dissolução**
Pontos de contato	Feiras, eventos, site, redes sociais, buscadores online, rankings do setor, sites de recomendação	Contato telefônico, encontro de apresentação, elaboração de briefing/RFP	Envio de proposta por email, reunião para apresentação de proposta	Reuniões internas de avaliação, pesquisas adicionais junto aos concorrentes	Formalização do aceite por email ou telefone. Emissão de pedido de compra.	Emissão de notas fiscais	Reunião de kick-off, elaboração de contrato	Recebimento da prestação de serviços	Cancelamento ou conclusão dos serviços prestados
Dúvidas e questões mais comuns	Valores, atendimento a empresas concorrentes, histórico, prêmios, portfólio, recomendações de outros profissionais do setor, cartas de referências	Itens comparativos versus concorrentes (matriz de análise comparativa), definição de escopo, qualificação da equipe	Comparação de itens de orçamento e serviços adicionais	Preço, prazo e escopo	Dados do parceiro	Processo de envio	Definição de plano de trabalho e revalidação de prazos	Garantias, qualidade na entrega, acompanhamento, indicadores	Prazos, garantias, handover
Expectativas	Melhor custo-benefício	Competência técnica na apresentação (boa primeira impressão), solução, serviços exclusivos	Valores e cumprimento do briefing	Melhor custo-benefício	Rapidez, agilidade na informação	Valores corretos, ausência de erros e atrasos	Cumprimento do escopo acordado, qualidade na entrega e ausência de imprevistos	Feedback positivo e resultados	Transparência
Atores envolvidos no cliente	Demandante do serviço, em geral, departamentos de Marketing e Comunicação; Cliente interno	Demandante do serviço, departamento de compras	Demandante do serviço, departamento de compras	Demandante do serviço, departamento de compras, tomadores de decisão (cliente interno ou nível superior)	Demandante do serviço, departamento de compras,	Demandante do serviço, área financeira	Demandante do serviço	Demandante do serviço, cliente interno	Demandante do serviço, área jurídica
Potenciais emoções positivas ou negativas									
Responsáveis internos da empresa pelo processo									
Recomendações gerenciais para aprimoramento da experiência									