

VIAJE DEL CLIENTE

Posted on 17. septiembre 2025 by Tomás

El **viaje del cliente** (Customer Journey) describe **todo el recorrido de un cliente** desde el primer **contacto con una marca** hasta la **decisión de compra**, y a menudo también más allá (por ejemplo, recomendación posterior o nueva compra). Muestra qué **etapas y puntos de contacto** atraviesa un cliente potencial: como **anuncios publicitarios, publicaciones en redes sociales, visitas al sitio web, boletines informativos o conversaciones de asesoramiento**.

Fases típicas del viaje del cliente:

- **Atención:** el cliente se fija por primera vez en un producto o en una marca.
- **Consideración:** se informa, compara ofertas y evalúa alternativas.
- **Decisión:** toma la decisión de compra y realiza un pedido o una reserva.
- **Fidelización:** después de la compra, idealmente permanece como cliente gracias al servicio y la comunicación.
- **Recomendación:** los clientes satisfechos recomiendan activamente la marca.

El viaje del cliente es un concepto central en el **marketing online**, ya que muestra en qué momentos las empresas deben aplicar de forma estratégica **contenidos, publicidad o servicio** para convencer paso a paso a los interesados.