***Ordene****y****agregue****los siguientes eventos a su Customer Journey en la etapa que corresponda. Defina el nombre del paso, puntos de contacto y departamentos involucrados para cada evento (cada evento es un paso):*

*• Una semana después de la compra, usted recibe una queja del cliente vía telefónica indicando que el producto/servicio le falló y exige reembolso por garantía (0.15 punto).

• Usted decide respetar el precio publicado en el anuncio y el cliente hace la compra con su empresa (0.15 punto)

• En el momento de la compra, el cliente se da cuenta que su precio es mayor y amenaza con demandarlo por publicidad engañosa (0.15 punto)

• Compara el precio erróneo con el de la competencia y decide hacer la compra con usted porque su precio erróneo es mejor que el de la competencia (0.15 punto)

• Debido a la falla del producto/servicio, usted decide compensar al cliente otorgándole un cupón de descuento de 20% para su próxima compra (0.15 punto)

• Usted accede al reembolso y ejecuta su procedimiento de devoluciones (0.15 punto)

• El cliente desea su producto/servicio y ve un anuncio con un precio erróneo, publicado por error de la agencia de publicidad que usted contrató para la campaña (0.10 punto)*