

User Persona & Customer Journey

Enfoque: conversión a **Free Trial Class** con registro/agenda en **plataforma externa**.

<p>Objetivo del proyecto</p> <ul style="list-style-type: none">• Captar padres desde Google y convertirlos en una clase de prueba gratuita.• Explicar programas por edad/nivel y reforzar confianza (seguridad + coaches).• Reducir fuga en el salto a plataforma externa (handoff + medición).	<p>Inputs</p> <ul style="list-style-type: none">• Notas de reunión inicial (programas, valores, problemas web).• Copy de Home/Programs/Methodology provisto por el cliente.• Revisión rápida de la web actual para ubicar CTAs y secciones.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Hallazgos clave (v1)

- Above-the-fold debe responder: que es S3A, para que edades, donde entrenan y como agendar el trial.
- El solape de edades entre programas requiere un selector por **edad + nivel** para evitar confusion.
- Confianza rapida con 3 pilares visibles: **seguridad**, **coaches** y **planificacion semanal**.
- Mayor riesgo de fuga: salto a plataforma externa. Se debe preparar el handoff y medir el embudo.

Supuestos y validacion

- Documento v1 basado en informacion inicial. Validar con entrevistas (padres actuales y prospectos) + analitica.
- Medir embudo Free Trial: clic en CTA -> inicio en plataforma externa -> confirmacion -> asistencia.

Deliverable v1 - listo para IA, wireframes y medicion

User Persona (Primaria) - Free Trial

Arquetipo: Padre/Madre que busca una actividad segura, cercana y clara para su hijo/a. Mobile-first. Decide rapido.

<div>Ficha rapida</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Edad: 30-45• Ubicacion: Westchester / Bronx / Queens / Brooklyn• Hijo/a: 3-10 (principiante o intermedio bajo)• Contexto: compara 2-3 opciones desde el celular</div>	<div>Objetivo principal</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Agendar una clase de prueba gratuita sin friccion.• Confirmar sede/horario y el programa adecuado por edad/nivel.</div>
<div>Que necesita ver para confiar</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Seguridad (background checks) y ambiente familiar.• Coaches licenciados + rol del Head Coach.• Sedes y horarios actualizados (por temporada).• Fotos reales en accion + testimonios.</div>	<div>Motivaciones</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Seguridad por encima del precio.• Entrenamiento con estructura (plan semanal y progresion).• Valores: disciplina, respeto, resiliencia, teamwork.• Proceso rapido: 'resolverlo en 1-2 minutos'.</div>
<div>Pains y miedos</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Confusion para elegir programa (solape de edades / nivel poco explicito).• No encontrar rapido donde y cuando entrenan.• Desconfianza si falta evidencia del staff.• Fuga al saltar a plataforma externa sin contexto.</div>	<div>Objeciones tipicas</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Lejos o el horario no encaja.• El nino es timido o 'no tiene nivel'.• Dudas sobre empezar a mitad de temporada y como se cobra.</div>
<div>JTBD</div> <div><p>• “Quiero confirmar rapido que es segura y adecuada para mi hijo, y agendar el trial gratis sin complicaciones.”</p></div>	<div>Gatillos de conversion</div> <div><ul style="list-style-type: none">• CTA visible: Free Trial Class (arriba y repetido).• Selector: Edad + Nivel -> programa recomendado + sede.• Handoff seguro: 'Abriras nuestra plataforma segura de registro' + resumen previo.</div>

Persona v1 - hipotesis (validar con entrevistas + data)

Customer Journey - Free Trial (con plataforma externa)

Escenario: padre/madre llega desde Google, evalúa rápidamente y agenda una clase de prueba gratuita. Registro/agenda ocurre en plataforma externa.

Etapas	1. Descubrimiento	2. Primera impresion	3. Evaluacion	4. Pre-handoff	5. Plataforma externa	6. Confirmacion
Objetivo	Buscar opcion cerca y confiable.	Entender que es S3A.	Confirmar programa y sede.	Decidir y avanzar.	Completar booking/registro.	Asistir al trial.
Touchpoints	Google (SEO/Ads)	Landing/Home	Programs/Locations/Coches	Seccion Free Trial	Proveedor externo	Pagina/Email
Preguntas	• Edad? Cerca?	• Programa? Seguro?	• Cuando? Donde? Quien?	• Que sigue? Que llevar?	• Es seguro? Estoy bien?	• Direccion exacta?
Fricciones	• Resultado poco claro.	• CTA no visible • exceso de texto.	• Solape edades • sedes por temporada.	• Falta expectativas • formulario largo.	• Fuga por salto de contexto.	• Ansiedad logistica.
Oportunidades (P0)	• Titulos locales + promesa clara + CTA Free Trial.	• Hero corto + 2 CTAs + selector edad/nivel.	• Cards + modulo sedes por temporada + Safety block.	• Resumen + pasos + FAQ corta + CTA a plataforma.	• Nueva pestaña + microcopy + tracking + retorno.	• Mapa + checklist + contacto + recordatorios.
Metricas	• CTR, % rebote	• Clicks CTA, scroll	• Clicks programa, tiempo	• Start rate, outbound	• Completion, drop-off	• Show-up, trial->registro

Handoff a plataforma externa - checklist (P0)

- **Pre-handoff step:** antes del boton, mostrar sede/horario elegidos, duracion del trial y pasos siguientes.
- **Microcopy de confianza:** “Abriras nuestra plataforma segura de registro/booking” + logo del proveedor (si aplica).
- **Nueva pestaña:** abrir la plataforma en un nuevo tab y mantener S3A abierto.
- **Tracking:** OutboundClick (CTA) y, si es posible, Completed (confirmacion).
- **Pagina de gracias:** mapa, checklist (ropa/agua/llegar 10 min antes), contacto, recordatorio 24h y 2h.

Journey v1 - listo para arquitectura, wireframes y medicion del embudo