

Jornada do Cliente								
Persona:	Jornada:			Sucesso:			Versão:	
	Ação do Cliente							
Descrever o “objetivo maior” do Cliente	Canal							
	Ponto de Contacto							
	Tipo de Trabalho							
	Emoção							
	Processo Externo							
	Processo Interno							
	Sistemas de Apoio							
	Problemas							
	Oportunidades							