

1

O Luís está no seu restaurante preferido do shopping. Quando está a pagar apercebe-se de que se esqueceu do cartão de fidelização e do cupão de desconto no escritório.

*Customer experience:*

- Desânimo
- Frustração com a marca

2

O Luís fica frustrado por não poder usufruir de nenhum desconto e desabafa com o seu amigo Simão.

3

O Simão recomenda-lhe instalar a app gratuita Linkya, onde pode gerir e organizar todos os cartões de fidelização dos seus restaurantes, lojas de retalho, óticas, etc.

*Customer experience:*

- Alternativa ao serviço tradicional
- Sem custos adicionais
- Automatismo e simplicidade

4

No dia seguinte, Luís volta ao restaurante, mas desta vez já tem a Linkya instalada no seu smartphone.

*Customer experience:*

- Maior rapidez e comodidade
- Usufruir das mesmas regalias

5

O Luís utiliza a app para usufruir do seu cupão de descontos e acumula mais pontos no seu cartão de cliente.

*Customer experience:*

- Sensação de integração total dos serviços
- Comodidade
- Sensação de euforia e sucesso

6

Efetua o pagamento e vai sentar-se descansado enquanto aproveita o seu almoço.

*Customer experience:*

- Sentimento de gratidão à marca

7

Recebe uma notificação da Linkya a informá-lo de que pode aproveitar uma promoção até ao final do mês no seu restaurante de eleição.

*Customer experience:*

- Exclusividade
- Sentimento de proximidade com a marca
- Vontade de partilhar a experiência