



### MEMORABLE

- PUESTO DE DESINFECCIÓN EN LA ENTRADA UTILIZANDO MOBILIARIO IKEA MIMETIZADO CON EL ENTORNO. BUSCÁBAMOS SEGURIDAD Y GENERAMOS DESEQUILIBRIO PORQUE EL PUESTO ESTÁ EN MUY MAL ESTADO.**
- RECORRIDO GUIADO CON ATAJOS PARA FACILITAR LA EXPERIENCIA DEL QUE QUIERE VIVIRLA DE FORMA COMPLETA. GENERA RECHAZO EN EL RESTO YA QUE LAS ALTERNATIVAS ESTÁN OCULTAS Y NO SON EVIDENTES.**
- SEÑALÉTICA Y ETIQUETADO CLARO CON NOMBRES "SUECOS" LOS CARTELES DE ORIENTACIÓN NO SON ÚTILES, LETRA PEQUEÑA, ALGUNOS NOMBRES DE PRODUCTOS SE REPITEN.**
- RECREAR PISOS COMPLETOS INCLUYENDO ELEMENTOS COTIDIANOS DE LA ZONA DONDE SE ENCUENTRA LA TIENDA. LA RECREACIÓN SE ROMPE AL INCORPORAR ELEMENTOS QUE NO SON DE LA ZONA. PUEDE GENERAR DESCONFIANZA.**
- COLOCAR UN RESTAURANTE COMPLETO A MITAD DE TRAYECTO CON PRODUCTOS DIFERENCIALES ALINEADOS CON LA CULTURA SUECA (ALBÓNDIGAS...) Y A PRECIOS MUY BAJOS.**
- TESTIMONIOS DE CLIENTES SOBRE PRODUCTOS MOSTRADOS EN CARTELES CON CÓDIGO QR DE ACCESO. LOS TESTIMONIOS PARECEN IRREALES PORQUE SON ANÓNIMOS. EL CÓDIGO LLEVA AL PRODUCTO NO AL TESTIMONIO.**
- DESDE LA WEB INFORMACIÓN NO NUMÉRICA DEL STOCK DISPONIBLE EN TIENDA ENFOCADA EN LA GENERACIÓN DE NECESIDAD. LA EXPERIENCIA EN TIENDA ANTE PRODUCTOS SIN STOCK ES MEJORABLE.**
- INCLUIR PERSONAL ASISTENTE EN TIENDA. LA ATENCIÓN NO ES HOMOGÉNEA NI PRO-ACTIVA EN MUCHOS CASOS. NO FOMENTA LA VENTA CRUZADA NI LA AFILIACIÓN.**
- OFRECER ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA CONSULTAS. EL SERVICIO SE DESBORDA CON FACILIDAD Y PUEDE GENERAR FRUSTRACIÓN. EL LENGUAJE USADO EN LA ESPERA ES POCO HUMANO.**
- IKEA BUSINESS, SERVICIO ESPECIALIZADO PARA EMPRESAS CON ESPACIO DEDICADO. SOLO CON CITA PREVIA**

FISIOLÓGICAS	SEGURIDAD	AFILIACIÓN	AUTO-RECONOCIMIENTO	RECONOCIMIENTO	MIEDO	ENVIDIA	REMORDIMIENTO	HUMOR	DESCON-TEXTUALIZACIÓN	POLÍTICAMENTE INCORRECTO	STORYTELLING	SEXO Y EROTISMO	VISTA	OÍDO	OLFATO	GUSTO	TACTO	
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

**ROXperience**  
CASO DE ESTUDIO: IKEA  
SITUACIÓN DE PARTIDA

**TABLERO DE MEMORABILIDAD**<sup>v1.0</sup>  
**WAKIGAMI**  
Autor: Daniel Vecino

● DISPARADOR EMOCIONAL APLICADO | ● DISPARADOR EMOCIONAL NO CONSEGUIDO DE FORMA PARCIAL O TOTAL





## MEMORABLE

- PUESTO DE DESINFECCIÓN HOMOLOGADO MIMETIZADO EN LA RECREACIÓN DE LAS PUERTAS DE ENTRADA DE DISTINTAS CASAS, CADA UNA CON UN GRAN FELPUDO IKEA. EL VISITANTE ELIGE CUÁL ES SU PUERTA. IKEA LOS RECIBE A TODOS.**
- RECORRIDO GUIADO CON ATAJOS PARA FACILITAR LA EXPERIENCIA DEL QUE QUIERE VIVIRLA DE FORMA COMPLETA. PUESTO DE INFORMACIÓN DIGITAL EN LA ENTRADA CON LOCALIZACIÓN Y STOCK PARA QUIEN BUSCA ALGO CONCRETO.**
- SEÑALÉTICA Y ETIQUETADO CLARO CON NOMBRES "SUECOS". PUESTO DE INFORMACIÓN DIGITAL EN LA ENTRADA. PANELES DE ORIENTACIÓN POR PLANTA CON LETRA GRANDE. ¿SABÍAS QUE (NOMBRE EN SUECO) ES... ?**
- RECREAR PISOS COMPLETOS INCLUYENDO ELEMENTOS COTIDIANOS DE LA ZONA DONDE SE ENCUENTRA LA TIENDA. ¡TODOS LOS ELEMENTOS SON COHERENTES!**
- COLOCAR UN RESTAURANTE COMPLETO A MITAD DE TRAYECTO CON PRODUCTOS DIFERENCIALES ALIENADOS CON LA CULTURA SUECA (ALBÓNDIGAS...) Y A PRECIOS MUY BAJOS.**
- TESTIMONIOS DE CLIENTES REALES SOBRE PRODUCTOS CON CÓDIGO QR DE ACCESO DIRECTO AL TESTIMONIO. INCLUIR OPCIÓN DE AÑADIR UN TESTIMONIO DESDE LA PÁGINA Y EN LAS PANTALLAS TÁCTILES DE RECOGIDA DE EVALUACIÓN.**
- DESDE LA WEB Y EN TIENDA INFORMACIÓN NO NUMÉRICA DEL STOCK DISPONIBLE ENFOCADA EN LA GENERACIÓN DE NECESIDAD. NOTIFICACIÓN MÓVIL/MAIL HUMANIZADA CON AVISOS DE DISPONIBILIDAD.**
- INCLUIR PERSONAL ASISTENTE EN TIENDA CON UN PROTOCOLO HOMOGÉNEO Y PRO-ACTIVO DE ATENCIÓN QUE FOMENTE LA AFILIACIÓN Y LA VENTA CRUZADA. EMPATIZAR CON EL CLIENTE Y SU NECESIDAD MEDIANTE HISTORIAS.**
- OFRECER ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA CONSULTAS. GAMIFICAR LA ESPERA CON TRIVIA IKEA Y RECOMPENSAS. AMENIZAR LA ESPERA CON HISTORIAS Y CURIOSIDADES EN CLAVE DE HUMOR.**
- IKEA BUSINESS, SERVICIO ESPECIALIZADO PARA EMPRESAS CON ESPACIO DEDICADO. MANTENER CITA PREVIA OFRECIENDO ASISTENCIA POR VIDEOLLAMADA EN CASO DE NO TENERLA.**

FISIOLÓGICAS	SEGURIDAD	AFILIACIÓN	AUTO-RECONOCIMIENTO	RECONOCIMIENTO	MIEDO	ENVIDIA	REMORDIMIENTO	HUMOR	DESCON-TEXTUALIZACIÓN	POLÍTICAMENTE INCORRECTO	STORYTELLING	SEXO Y EROTISMO	VISTA	OÍDO	OLFATO	GUSTO	TACTO	
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●





### MEMORABLE

DECORAR EL TECHO DE LA ZONA DE PRUEBA DE COLCHONES CON DATOS CURIOSOS, DIVERTIDOS Y ATREVIDOS SOBRE CADA UNO DE ELLOS.

OFRECER RECOMPENSAS VARIABLES TRAS COMPLETAR LOS CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN EN TIENDA.

"ON BOARDING" PASO A PASO EN EL RESTAURANTE EN SUSTITUCIÓN DE LAS INSTRUCCIONES GLOBALES QUE HAY ACTUALMENTE EN LA ENTRADA

-

-

-

-

-

-

-

-

FISIOLÓGICAS	SEGURIDAD	AFILIACIÓN	AUTO-RECONOCIMIENTO	RECONOCIMIENTO	MIEDO	ENVIDIA	REMORDIMIENTO	HUMOR	DESCON-TEXTUALIZACIÓN	POLÍTICAMENTE INCORRECTO	STORYTELLING	SEXO Y EROTISMO	VISTA	OÍDO	OLFATO	GUSTO	TACTO
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

