
Customer Journey Map: mappiamo Il viaggio del nostro cliente tipo

Codice Corso N5M

FINALITÀ

La CONSUMER EXPERIENCE MAP rappresenta un processo strategico del marketing finalizzato a valutare le positività e gli ostacoli nel corso del viaggio che ogni utente compie verso la fruizione di un prodotto o servizio.

La mappa deve mostrare gli step che i nostri clienti intraprendono nell'entrare in contatto con la nostra organizzazione, deve raccontarci la storia dei nostri utenti, mettere in evidenza le loro necessità, le loro domande, le loro emozioni durante tutto il processo di interazione con la nostra organizzazione.

Creare una mappa ben precisa che tracci il percorso dei nostri utenti aiuta a metterci nei loro panni e a farci capire esattamente le loro motivazioni, emozioni o frustrazioni nel relazionarsi con noi.

Partecipare a questo corso vi permetterà di acquisire una visione nuova della propria proposta commerciale e apprendere le prime tecniche utili a progettare la nuova customer experience, diventando così sempre più interessanti per i propri clienti e differenziandosi rispetto alla concorrenza.

PROGRAMMA

1° giornata teorica sul "viaggio del cliente"

I 4 stadi chiave:

1. Contatto
2. Consapevolezza
3. Convinzione
4. Conversione

2° giornata pratica

Mattina

- Attività di project work in presenza del docente: ciascun partecipante lavorerà sul proprio customer journey

Pomeriggio

- Attività di project work in presenza del docente: creazione di una road map in grado di migliorare l'attuale approccio al cliente

3° giornata

4 ore di follow up durante le quali ci si confronterà sulla messa in pratica della propria road map in azienda

DOCENZA

Maurizio Morini, consulente esperto in Strategia, Innovazione, Ricerca e Cultura del Cliente. CEO di M2I Srl.

DESTINATARI

Imprenditori, dirigenti, responsabili marketing e commerciali, responsabili IT coinvolti nelle attività WEB e social dell'impresa.

DURATA E PERIODO DI SVOLGIMENTO

20 ore di aula

Giovedì 15 novembre

Giovedì 22 novembre

Mercoledì 28 novembre

Giovedì 6 dicembre

Fascia oraria: 9-14

SEDE DI REALIZZAZIONE

Ecipar Bologna

Via Di Corticella, 186 - 40128 Bologna

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

600,00 Euro più IVA

540,00 Euro più IVA per le aziende associate alla CNA di Bologna.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento deve effettuarsi tramite bonifico bancario prima dell'avvio del corso, al momento della conferma da parte di Ecipar tramite fax o e-mail.

L'iscrizione al corso è ritenuta valida solo alla ricezione della scheda di iscrizione. L'avvio del corso è garantito al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti. Ecipar Bologna si riserva di modificare le date di inizio e di termine o di annullare il corso: ogni variazione sarà comunicata ai partecipanti.

ATTESTATO RILASCIATO

Attestato di frequenza

PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONE

Giovanna Marchiol

Formazione per lo sviluppo della PMI

Tel. 051 4199718

g.marchiol@bo.cna.it