



± [1]

17 oct. 2023 - 09:30h

Customer Journey Mapping o com optimitzar el recorregut del client per fer créixer la teva empresa

Adreçat a emprenedors

Categoria: Formació

•

Can Muntanyola. Centre de Serveis a les Empreses [2]

- Adreça: *Camí del Mig, 22*
- Telèfon: *93 861 47 83*
- ale: *empresagm@granollers.cat*

En aquest taller de dues sessions, les persones participants coneixeran els punts de contacte dels potencials clients i com poder millorar la interacció; Aprendran a analitzar els moments claus del recorregut actual i dissenyar el recorregut òptim per incrementar les teves vendes; adquiriran eines per millorar els resultats de la seva empresa integrant les experiències on-line i off-line i aconseguiran el domini dels indicadors relacionats amb la satisfacció dels clients i la seva fidelització.

CONTINGUTS:

SESSIÓ 1

El recorregut del client o Customer Journey Map. Què és i per què és fonamental per la fidelització i l'adquisició de nous clients.

Amb qui, com i quan, el rol que podem tenir durant les fases de la venda i el consum. Discussió grupal.

Relació amb els indicadors de performance (KPI's). Activitat pràctica

Els moments de la veritat i com gestionar les expectatives. Casos

SESSIÓ 2

Tipus d'interacció: intel·ligència artificial i persona-persona. Casos

La omninacanalitat. Integració de les experiències on i off-line

Activitat pràctica d'aplicació: traçant el teu Customer Journey Map

Posada en comú, propostes de millora i conclusions

Més informació ^[3]

**Com anar-
hi?**

Calendari

febrer 2026

[4]

[5]«

»[6]

dl. dt. dc. dj. dv. ds. dg.

							1 ^[7]
2 ^[8]	3 ^[9]	4 ^[10]	5 ^[11]	6 ^[12]	7 ^[13]	8 ^[14]	
9 ^[15]	10 ^[16]	11 ^[17]	12 ^[18]	13 ^[19]	14 ^[20]	15 ^[21]	
16 ^[22]	17 ^[23]	18 ^[24]	19 ^[25]	20 ^[26]	21 ^[27]	22 ^[28]	
23 ^[29]	24 ^[30]	25 ^[31]	26 ^[32]	27 ^[33]	28 ^[34]		

Cercador d'actes

Per paraula

Per categoria

Cerca

comunicacio@ajuntament.granollers.cat

URL d'origen:<https://www.granollers.cat/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la>

Enllaços

[1] https://www.granollers.cat/sites/default/files/agenda/doc_accio6546.png
[2] <https://www.granollers.cat/adreces/promocio-economica/can-muntanyola-centre-serveis-les-empreses>
[3] <https://canmuntanyola.cat/programa-activitats.html> [4] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02>
[5] <https://www.granollers.cat/printpdf/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la?mini=2026-01>
[6] <https://www.granollers.cat/printpdf/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la?mini=2026-03> [7] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-01> [8] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-02> [9] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-03> [10] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-04> [11] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-05> [12] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-06> [13] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-07> [14] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-08> [15] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-09> [16] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-10> [17] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-11> [18] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-12> [19] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-13> [20] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-14> [21] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-15> [22] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-16> [23] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-17> [24] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-18> [25] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-19> [26] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-20> [27] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-21> [28] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-22> [29] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-23> [30] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-24> [31] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-25> [32] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-26> [33] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-27> [34] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-02-28>