



± [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

octubre
2025 ^[4]
[5]« [6]

dl.	dt.	dc.	dj.	dv.	ds.	dg.
	<u>1</u> ^[7]	<u>2</u> ^[8]	<u>3</u> ^[9]	<u>4</u> ^[10]	<u>5</u> ^[11]	
<u>6</u> ^[12]	<u>7</u> ^[13]	<u>8</u> ^[14]	<u>9</u> ^[15]	<u>10</u> ^[16]	<u>11</u> ^[17]	<u>12</u> ^[18]
<u>13</u> ^[19]	<u>14</u> ^[20]	<u>15</u> ^[21]	<u>16</u> ^[22]	<u>17</u> ^[23]	<u>18</u> ^[24]	<u>19</u> ^[25]
<u>20</u> ^[26]	<u>21</u> ^[27]	<u>22</u> ^[28]	<u>23</u> ^[29]	<u>24</u> ^[30]	<u>25</u> ^[31]	<u>26</u> ^[32]

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

27 28 29 30 31

[33] [34] [35] [36] [37]

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?mini=2025-10>

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/programes-activitats.html> [4] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10>
[5] <https://www.granollers.cat/printpdf/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la?mini=2025-09>
[6] <https://www.granollers.cat/printpdf/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la?mini=2025-11> [7] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-01> [8] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-02> [9] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-03> [10] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-04> [11] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-05> [12] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-06> [13] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-07> [14] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-08> [15] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-09> [16] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-10> [17] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-11> [18] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-12> [19] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-13> [20] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-14> [21] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-15> [22] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-16> [23] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-17> [24] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-18> [25] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-19> [26] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-20> [27] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-21> [28] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-22> [29] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-23> [30] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-24> [31] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-25> [32] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-26> [33] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-27> [34] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-28> [35] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-29> [36] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-30> [37] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2025-10-31>