



± [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

novembre
2025 ^[4]
^[5]« ^[6]

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

					<u>1</u>	^[7]	<u>2</u>	^[8]
<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>		
^[9]	^[10]	^[11]	^[12]	^[13]	^[14]	^[15]		
<u>10</u>	<u>11</u>	<u>12</u>	<u>13</u>	<u>14</u>	<u>15</u>	<u>16</u>		
^[16]	^[17]	^[18]	^[19]	^[20]	^[21]	^[22]		
<u>17</u>	<u>18</u>	<u>19</u>	<u>20</u>	<u>21</u>	<u>22</u>	<u>23</u>		
^[23]	^[24]	^[25]	^[26]	^[27]	^[28]	^[29]		
<u>24</u>	<u>25</u>	<u>26</u>	<u>27</u>	<u>28</u>	<u>29</u>	<u>30</u>		
^[30]	^[31]	^[32]	^[33]	^[34]	^[35]	^[36]		

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=2025-11>

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