



± [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

gener 2026

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

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

26 27 28 29 30 31

[30] [31] [32] [33] [34] [35]

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=2026-01>

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/2026-01>
[5] <https://www.granollers.cat/printpdf/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la?mini=2025-12>
[6] <https://www.granollers.cat/printpdf/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la?mini=2026-02> [7] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-01> [8] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-02> [9] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-03> [10] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-04> [11] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-05> [12] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-08> [13] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-09> [14] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-10> [15] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-11> [16] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-12> [17] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-13> [18] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-14> [19] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-15> [20] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-16> [21] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-17> [22] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-18> [23] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-19> [24] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-20> [25] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-21> [26] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-22> [27] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-23> [28] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-24> [29] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-25> [30] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-26> [31] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-27> [32] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-28> [33] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-29> [34] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-30> [35] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-01-31>