



± [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

març 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] 29 [35]

30 31

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=2026-03>

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/2026-03>

[5] <https://www.granollers.cat/printpdf/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la?mini=2026-02>

[6] <https://www.granollers.cat/printpdf/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la?mini=2026-04> [7] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-01>

[8] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-02> [9] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-03>

[10] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-04> [11] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-05>

[12] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-06> [13] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-07>

[14] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-08> [15] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-09>

[16] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-10> [17] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-11>

[18] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-12> [19] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-13>

[20] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-14> [21] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-15>

[22] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-16> [23] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-17>

[24] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-18> [25] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-19>

[26] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-20> [27] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-21>

[28] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-22> [29] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-23>

[30] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-24> [31] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-25>

[32] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-26> [33] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-27>

[34] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-28> [35] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-03-29>