



± [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

maig 2026 ^[4]

[5]«

»[6]

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

1 2 ^[7] 3 ^[8]

4	5	6	7	8	9	10
^[9]			^[10]	^[11]	^[12]	^[13]

11	12	13	14	15	16	17
			^[14]		^[15]	^[16]

18	19	20	21	22	23	24
		^[17]	^[18]	^[19]	^[20]	^[21]

25	26	27	28	29	30	31
^[22]	^[23]	^[24]	^[25]	^[26]	^[27]	^[28]

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=2026-05>

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/2026-05>
[5] <https://www.granollers.cat/printpdf/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la?mini=2026-04>
[6] <https://www.granollers.cat/printpdf/agenda/ajuntament/customer-journey-mapping-o-com-optimitzar-el-recorregut-del-client-fer-cr%C3%A9ixer-la?mini=2026-06> [7] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-02> [8] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-03> [9] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-04> [10] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-07> [11] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-08> [12] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-09> [13] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-10> [14] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-14> [15] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-16> [16] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-17> [17] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-20> [18] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-21> [19] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-22> [20] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-23> [21] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-24> [22] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-25> [23] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-26> [24] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-27> [25] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-28> [26] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-29> [27] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-30> [28] <https://www.granollers.cat/agenda/data/2026-05-31>