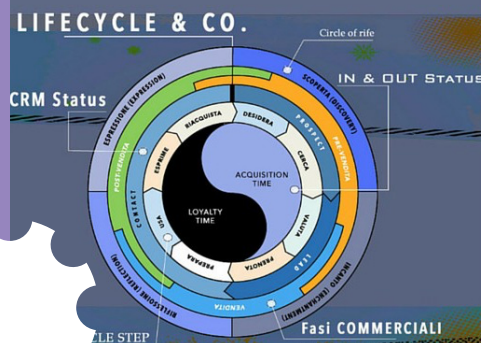


JOURNEY MAP, strumento fondamentale della Customer Experience



MARTEDÌ
03
MAGGIO

ore 09:00 – 13:00

INTRODUZIONE

La “percezione” dell’esperienza vissuta dal cliente interagendo con l’azienda in tutti i processi decisionali, sia esso B2C che B2B, sarà la vostra Mappa. Le ricerche dimostrano che quasi **l’80% di ogni decisione si basa su bisogni sociali ed emotivi e solo il rimanente 20% da bisogni funzionali.**

Costruire una Journey Map è una cosa complessa che richiede una forte attitudine ad entrare nei panni del proprio cliente. Il risultato sarà una visione nuova e stimolante. Si comprenderanno i punti critici (painpoint) e le opportunità di miglioramento nella relazione con il cliente.

Imparerete a guidare le vostre competenze, ottimizzando gli sforzi e rendendo facile e piacevole la relazione del cliente con la vostra azienda.

Un cliente soddisfatto è un ottimo veicolo di reputazione e di propagazione del messaggio nel mercato.

Obiettivi

Avviare un progetto innovativo ricalcando i progetti passati, è come “guidare verso il futuro usando solo lo specchietto retrovisore”.
M.McLuhan

L’obiettivo del workshop è acquisire lo strumento fondamentale dell’analisi della Customer Experience: la JourneyMap o Decision Cycle.

Usando post-it e pennarelli costruiremo un laboratorio formativo in cui verranno illustrati gli elementi che compongono la mappa, ovvero:

- I needs/bisogni o business requirement (necessità scatenanti del processo di acquisto); Lifecycle/Decision Cycle (fasi che il cliente vive nella relazione con l’azienda);
- Touchpoint (punti di contatto che il cliente ha con l’azienda);
- Milestones e Task (azioni chiave che il cliente esegue per passare alla fase successiva);
- Stato emotivo (le sensazioni sia positive che negative scatenate durante l’interazione con l’azienda);
- Asse temporale (il percorso temporale per raggiungere la soddisfazione dei propri bisogni).

Relatore: Raffaella Bendi

Relatore

Raffaella Bendi

Attestato

Ad ogni partecipante verrà rilasciato un attestato di partecipazione

Durata

Il workshop inizierà dalle ore 9:00 fino alle ore 13.00

Costo

€ 160,00 + IVA corso completo della durata di 4 ore. Il costo è compreso di materiale didattico. Per gli iscritti un mese prima della data d'inizio corso è previsto uno sconto del 20%.

Condizioni Pagamento

Il pagamento dovrà essere effettuato a conferma del corso tramite:

Bonifico bancario alle seguenti coordinate **Lamec Italia srl Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. di Cittadella IBAN IT89Y0103062523000001467789**

Prestito d'onore: al fine di favorire e promuovere la formazione dei giovani che si avvicinano al mercato del lavoro è prevista la possibilità di finanziare il costo del percorso formativo tramite un "prestito d'onore", che sarà possibile restituire con rateazione mensile per i giovani di età compresa tra i 18 e 25 anni.

Iscrizioni

Per partecipare ai singoli moduli basta iscriversi attraverso il sito www.lmspace.it.

Il corso verrà svolto con un numero minimo di 7 partecipanti. **LM Space** si riserva la facoltà di variare/annullare i moduli in caso mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti.

Per informazioni su costi, date e dettagli del percorso, visita www.lmspace.it

Per info: **Barbara Gallo** | Tel: 049 9400872 | Email: info@lmspace.it

seguici sui social

