



WORKSHOP

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

(riservato agli Ingegneri iscritti all'Ordine di Modena)

Sabato, 5 ottobre 2019 ore 9:00-18:00

Sala Master (edificio MO27 del Dipartimento di Ingegneria "Enzo Ferrari")
VIA VIVARELLI N.10 MODENA

Presentazione

Cos'è la Customer Journey Map?

La CJM è il "viaggio del cliente", il percorso del consumatore dal primo contatto con l'azienda fino alla decisione di acquisto di un prodotto o servizio, volto alla soddisfazione dei bisogni della persona e al consolidamento della relazione tra utente e brand.

Per le imprese è necessario conoscere e mappare tutti i punti di contatto (touchpoint) per intercettare le esigenze dell'utente che sarà guidato all'acquisto solo attraverso una significativa esperienza di avvicinamento all'azienda.

La CJM è uno degli strumenti chiave per rappresentare la complessità delle nuove economie che hanno come protagonisti i clienti ma anche i dipendenti, i collaboratori, i prodotti, i servizi e le esperienze complesse in cui vengono coinvolti, mappando le azioni, le scelte e le emozioni generate durante il loro viaggio.

La tecnica della Customer Journey Map aiuta a proporre nuovi modelli di business e nuovi processi organizzativi, individuando soluzioni innovative e condivise.

Obiettivi del corso

- Ragionare su nuovi modelli di business incentrati sull'esperienza dell'utente.
- Individuare le varie fasi della Customer Journey Map.
- Imparare a progettare in pratica la CJEM a seconda delle esigenze personali e aziendali.

ARGOMENTI TRATTATI

- Business Model Canvas (accenni)
- Experience e service Design
- Omnichannel Design
- Canali e Touchpoint
- Journey Mapping process
- Empaty map
- Service Blueprint
- Brainstorm Moment and Emotional Needs
- Experience Canvas

Durata: 8 ore (unica giornata)

Modalità di partecipazione

Quota d'iscrizione: € 146,40 (€ 120,00 + IVA)

Numero massimo di partecipanti: 15

Iscrizione obbligatoria attraverso il portale www.iscrizioneformazione.it a partire dal 27 agosto 2019

Per ulteriori informazioni rivolgersi alla segreteria dell'Associazione Ingegneri:

e-mail associazione@ing.mo.it

Crediti Formativi

Agli ingegneri iscritti che parteciperanno all'intera durata dell'incontro verranno riconosciuti **n.8 CFP**.