

Workshop: Personas e Customer Journey Mapping

- **Formato do curso:** Presencial e Live Training
- **Localidade:** Live Training
- **Data:** 30 Set. 2022 a 10 Out. 2022
- **Preço:** 280€
- **Horário:** Pós-laboral - 2^{as}, 4^{as} e 6^{as}, das 19h00 às 22h00
- **Duração:** 12 horas

Uma organização que detém um conhecimento profundo do comportamento do consumidor apresenta hoje uma vantagem competitiva ímpar no mercado, tornando o mapeamento da jornada do consumidor (customer journey mapping) uma ferramenta fundamental para a inovação e o desenho de experiências diferenciadoras e completamente ajustadas às necessidades e motivações do consumidor.

O customer journey map é uma representação de todas as experiências que o consumidor vive com uma determinada marca/empresa, desde o seu primeiro contacto até à sua relação pós-compra, e permite uma identificação clara do que motiva um consumidor a iniciar a sua jornada, as diversas fases que a constituem, os canais e os pontos de contacto preferenciais, os conteúdos mais valorizados, os momentos positivos e negativos, entre outras informações relevantes.

O **Workshop: Personas e Customer Journey Mapping** prepara os formandos para recolher e analisar a informação necessária para construir personas e os respetivos customer journey maps, de forma a comunicar os seus resultados e articulá-los efetivamente com as estratégias de comunicação e produto.

Destinatários

Profissionais e estudantes dos mais variados domínios que pretendam desenvolver as suas competências na área de [Design Thinking](#).

Pré-requisitos

Conhecimentos de Design Thinking e/ou frequência do curso [Fundamentos de Design Thinking](#).

Objectivos

O **Workshop: Personas e Customer Journey Mapping** pretende dotar os participantes com os conhecimentos e as competências necessários para recolher e analisar a informação necessária para construir personas e os respetivos customer journey maps, assim como comunicar os seus resultados e articulá-los efetivamente com as estratégias de comunicação e produto.

Programa

- Personas: o que são, como funcionam e para que servem.
- Atividade Prática de Co-Criação: Construção de Personas.
- Customer Journey Maps: que são, como funcionam e para servem.
- Tipos de Journey Maps, suas especificidades e aplicações.
- Atividade Prática de Co-Criação: Mapeamento da Jornada do Consumidor.