Curso: Workshop: Personas e Customer Journey Mapping

Duração: 12h
Área formativa: Cursos

Sobre o curso

Workshop: Personas e Customer Journey Mapping

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.

A jornada do consumidor 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.

Vem aprender a analisar informação de forma a elaborar personas e customer journey maps.

Sabe mais sobre este tema aqui.

Este curso pode ser totalmente adaptado em conteúdos, duração, datas e horários às tuas necessidades pessoais ou para um grupo de colaboradores da tua empresa. Queres saber mais sobre as nossas soluções de formação à medida?

Objectivos

Nesta formação irás adquirir conhecimentos e competências para recolher e analisar a informação necessária para construir personas e as respetivas jornadas do consumidor, assim como comunicar os seus resultados e articulá-los efetivamente com as estratégias de comunicação e produto.

Ao concluíres com aproveitamento esta formação, receberás um Certificado de Formação (acreditado pela DGERT) e um badge digital (da Credly) para partilhares com a tua rede profissional online.
Sabe mais sobre os nossos badges digitais aqui.

Pré-requisitos

Conhecimentos de Design Thinking e/ou frequência do curso Fundamentos de Design Thinking.

Destinatários

Profissionais e estudantes dos mais variados domínios que pretendam desenvolver as suas competências nesta área de Design Thinking.

Este curso pode ser totalmente adaptado em conteúdos, duração, datas e horários às tuas necessidades pessoais ou para um grupo de colaboradores da tua empresa.
Queres saber mais sobre as nossas soluções de formação à medida?

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