

¿Qué consigues?

En solo 1 hora sabrás organizar y ejecutar paso a paso una sesión de CJM, sin necesidad de asistencia y con la ayuda de una herramienta que te permitirá consolidarlo fácilmente. Además con la compra queda autorizado el uso de los ficheros descargables.

Módulos del curso

1. Metodología Design Thinking

Veremos las bases del método de trabajo que nos va a permitir innovar de una forma más ágil.

2. Mapeo del viaje de cliente o CJM

Veremos para qué sirve un CJM.

3. CJM paso a paso

Definición de arquetipos de clientes o Customer Personas con un ejemplo real y plantilla descargable.

Definición detallada de todos los pasos del CJM mediante un ejemplo real.

Herramienta para realizar y consolidar un CJM en una sola hoja de excel.

4. Ejemplo de la operativa de un CJM

Veremos de forma detallada cómo se organiza una sesión de CJM. No solo conocerás la teoría, también sabrás llevarla a la práctica como si hubieras realizado un proyecto o workshop con anterioridad.

Ejemplo de resultados obtenidos y los beneficios generados.