Workshop: Personas e Customer Journey Mapping

Competências Empresariais - Design Thinking

- **Nível:** Entrada
- **Duração:** 12h

Sobre o curso

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.

Destinatários

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

Objetivos

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

---

Pré-requisitos

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

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.