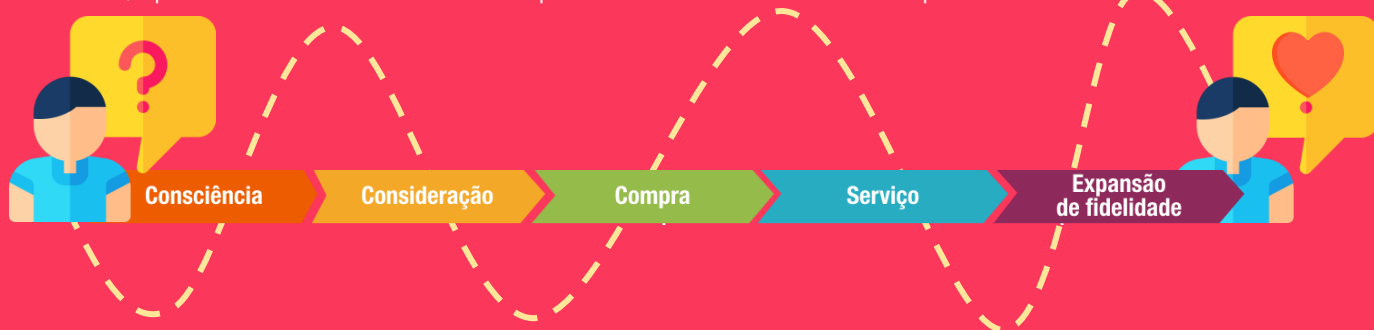


REVOLUCIONE A FORMA DE SE RELACIONAR COM SEU CLIENTE. MAPEIE A SUA JORNADA!

A jornada do cliente é o caminho percorrido pelo consumidor durante todo o seu relacionamento com uma empresa, uma ferramenta que permite analisar a experiência completa do consumidor, desde o primeiro contato com a marca até o pós-venda.

Ao estabelecer um mapa da jornada do cliente, você consegue ajustar ações internas, incluindo a abordagem inicial, as interações com esse consumidor e tudo o que é necessário para encaminhá-lo à compra. Sua construção se baseia em diferentes etapas, cada uma delas exigindo abordagens diferentes, que contribui decisivamente para conduzi-lo de uma etapa à outra.



Por que aplicar?

Para identificar as dores do seu cliente e ajudá-lo a alcançar seus objetivos e entregar uma experiência mais efetiva e encantadora!

Como aplicar?

A aplicação deve ser customizada a sua estrutura empresarial, se adaptar à necessidade. Então, junte a equipe, defina quais serão as etapas abordadas e analise os pontos de contato, as ações, os possíveis pensamentos dos clientes, seus sentimentos e questionamentos naquele momento e já apresente os insights como forma de oportunidade para o novo modelo.

Quais os benefícios?

A aplicação dessa ferramenta empodera o time; evidencia a experiência do seu cliente ao longo da jornada; e identifica oportunidades a partir de falhas ou necessidades não atendidas.

“Para nós da Reabilit, fazer a jornada do cliente vem sendo um desafio super intenso e transformador, tem sido uma experiência muito válida e já podemos observar que a mesma trará resultados super significativos para nossos pacientes.”

DIRETORIA TÉCNICA DA REABILIT
Luanda Brandão

VAMOS MAPEAR A JORNADA DO SEU CLIENTE?

Entre em contato com a nossa equipe!
nucleodeinovacao@ielal.com.br | (82) 2121-3085

Webinar

INVESTIMENTOS PARA INOVAÇÃO
EM EMPRESAS ALAGOANAS

**TRANSMISSÃO
AO VIVO** PELO CANAL
DO YOUTUBE **FAPEAL
OFICIAL**

**Secti, Fapeal, Sebrae-AL
e FIEA/IEL convidam para o Webinar
“Investimentos para inovação
em empresas alagoanas”, que
acontecerá no dia 07 de agosto
de 2020, a partir das 9h30min.**

**Na ocasião, ocorrerá a cerimônia
de contratação dos aprovados
no Programa Centelha AL; serão
anunciados o lançamento do
Programa TECNOVA 2 e a lista final
de aprovados no Programa de
Economia Criativa.**

PROGRAMAÇÃO

9H30MIN – INVESTIMENTOS

Apresentação das instituições parceiras

Contratação dos empreendedores
aprovados no Programa Centelha Alagoas

Anúncio do lançamento do
Programa Tecnova 2

Anúncio da lista final de aprovados no
Programa de Economia Criativa

14H30	ABERTURA INSTITUCIONAL	30MIN
15H00	CONTEÚDO: JOB TO BE DONE Palestrante: Carlos Bizzotto - Consultor Certi	30MIN
15H30	Dúvidas e interação	15MIN
15H45	CONTEÚDO: INTERAÇÃO COM O CLIENTE Palestrante: Carlos Bizzotto - Consultor Certi	20MIN
16H05	Dúvidas e interação	15MIN
16H20	Encerramento	10MIN



**FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO
ESTADO DE ALAGOAS – FIEA**

PRESIDENTE

José Carlos Lyra de Andrade

1º VICE PRESIDENTE

José da Silva Nogueira Filho

DIRETOR EXECUTIVO

Walter Luiz Jucá Sá

GERENTE UNITEC

Helvio Braga Vilas Boas

INSTITUTO EUVALDO LODI - IEL

DIRETOR REGIONAL

José Carlos Lyra de Andrade

SUPERINTENDENTE

Helvio Braga Vilas Boas

COORDENADORA DE INOVAÇÃO E PESQUISA

Eliana Maria de Oliveira Sá

ELABORAÇÃO

Núcleo de Inovação e Pesquisa IEL/AL

EQUIPE TÉCNICA

Eliana Maria de Oliveira Sá
Danyella Nutels Reys

ESTAGIÁRIOS

Laura Vitória Chagas Lins
Marcus Vinicius de Oliveira Costa
Barbosa
Thallyson Eduardo Alves Martins

CONTATO

nucleodeinovacao@ielal.com.br
(82) 2121-3079 | 2121-3085