

I - O contexto estratégico da Jornada do Cliente (inédito no Brasil)

- 1.1 Introdução do conteúdo ao mercado Brasileiro
- 1.2 A importância do desenho de uma Jornada ao Cliente
- 1.3 Por que mapear a Jornada do cliente?
- 1.4 Descubra o cliente que passará pela sua jornada
- 1.5 Os benefícios de compreender a jornada do cliente
- 1.6 Os processos e a gestão da jornada
- 1.7 Envolve a alta liderança. Um guia completo para o sucesso
- 1.8 A base: O começo do desenho da jornada do cliente
- 1.9 Conheça a jornada linear e atue na recorrência
 - 1.9.1 O que vem depois? Aprenda na prática a metodologia

II - Prática: Construa seu KIT de projeto com a WCES

- 2.1 Apresentação do material para uso. Inédito no Brasil
- 2.2 Lidere o projeto do Mapeamento da Jornada
- 2.3 Defina os objetivos e a linha do tempo do seu projeto
- 2.4 Atenção aos principais cuidados e atividades da jornada
- 2.5 Conheça a importância dos 'workshops' de persona
- 2.6 Inédito: Construa seu workshop de Jornada e decole!

III - Personas: A estratégia do mapeamento

- 3.1 Prepare o estudo técnico. Chegou a hora
- 3.2 Determine o número ideal de personas
- 3.3 Conheça seus clientes e obtenha sucesso
- 3.4 Desenhe a persona e alcance seus objetivos
- 3.5 Validação: Etapa fundamental para o processo de conhecimento

IV - Ciência: Mapeando a Jornada do Cliente

- 4.1 Como usar a persona em seu plano estratégico
- 4.2 Abordagem: Item necessário para a jornada do cliente
- 4.3 Defina a sequência das atividades necessárias
- 4.4 Atenção as primeiras sessões do mapeamento
- 4.5 O mapeamento dos estágios. Prática e muita expertise

V - O Fechamento - Compreenda os desafios desta etapa

- 5.1 Desenhe as Interações e os estágios da jornada. Inédito no Brasil
- 5.2 Qualidade indiscutível. Valide de forma correta
- 5.3 Fechamento necessário. Hora de aterrissar o desenho inicial

VI - O Guia definitivo: Utilize o mapa da jornada do cliente

- 6.1 Desenvolva e crie ações através dos insights
- 6.2 Defina prioridades e priorize as entregas
- 6.3 Transforme as ações em atividades do seu dia a dia
- 6.4 Atenção: Como utilizar o mapa da jornada para comunicar e engajar
- 6.5 Os resultados e sua importância: Acompanhe e compartilhe

Carga Horária - 10h50 horas com 3 Masterclass exclusivo para alunos

Essa ementa de aulas possui aprovação técnica por WCES nos Estados Unidos podendo um título ou outro ser substituído por fatores econômicos e sociais. Mantendo assim o dinamismo do programa no Brasil.