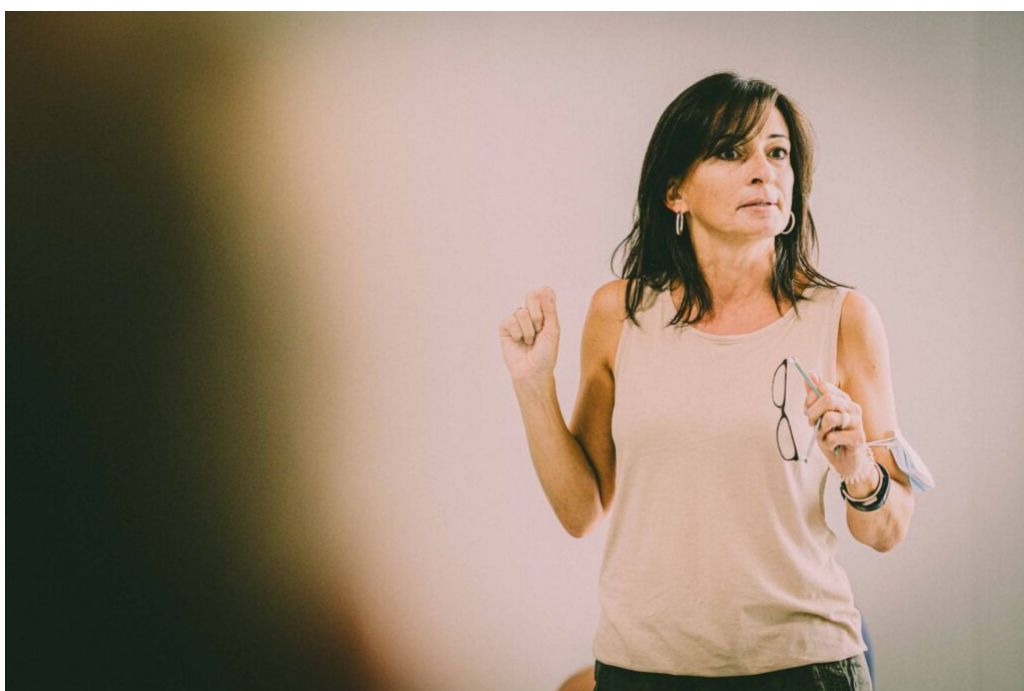


# Customer Journey, il viaggio del cliente e le sue tappe

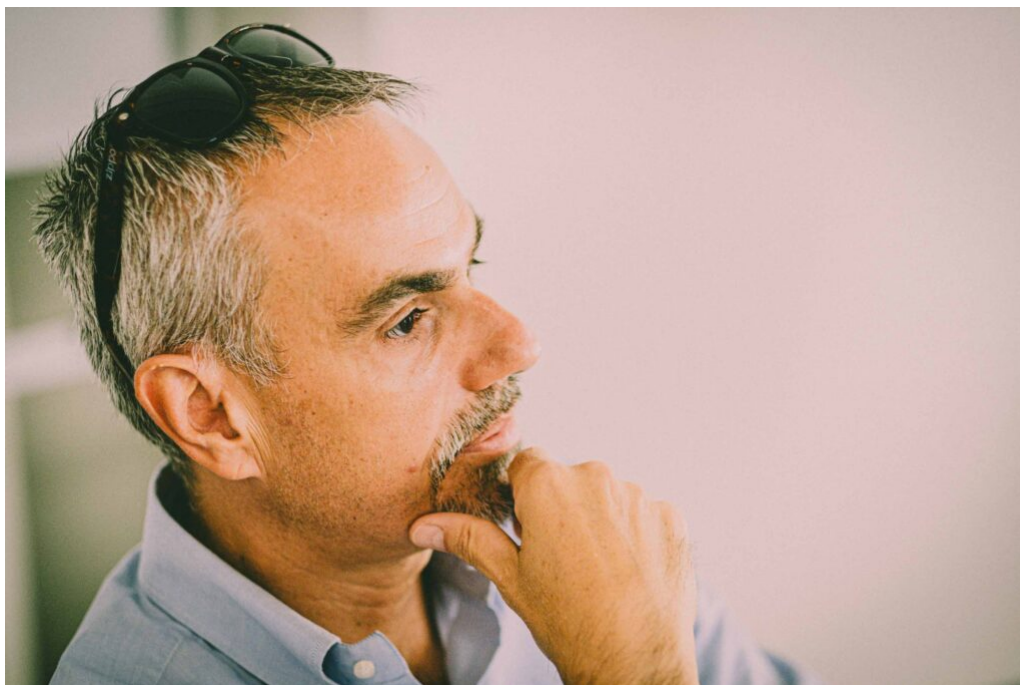
*Customer Journey, il viaggio del cliente e le sue tappe.* “Cosa fai quando devi comprare una lavatrice? C’è chi va subito in negozio, ma c’è anche chi consulta mille siti internet. Si valutano prezzi, colori, forme. Dipende tutto da noi: ognuno ha infatti un proprio viaggio, per questo si chiama ‘customer journey’”. **Simona Angelica Wolf**, fondatrice di **Flow Factory** ed esperta di comunicazione aziendale ha condotto gli ospiti del workshop, che si è tenuto in presenza nello Spazio Siderale del Vega, con l’obiettivo di imparare a conoscere e guidare le fasi del viaggio dei propri clienti.



Tra i tips, i consigli, emersi durante l’incontro l’importanza del passaparola e il ricorso al digitale: “Siamo tutti più lontani ma i mezzi digitali ci avvicinano”.

“Oggi più che mai è importante dotarsi di un CRM, customer relationship management, ovvero un software in grado di contenere tutti i dati dei clienti che potranno così vivere un’esperienza migliorata come utenti”, ha detto **Fabio Vigo**

**relatore insieme a Wolf.** Ma di cosa si occupa il CRM? Per esempio di inviare un'offerta speciale che stavo cercando oppure...degli auguri di compleanno. Un sistema insomma in grado di tenere vivo e rafforzare il contatto con il cliente.



Per conoscere i prossimi appuntamenti con #Contaminazione segui il nuovo sito di [CNA Veneto](#). Stimoli, condivisione, ma soprattutto qualcosa di pratico: grazie ai laboratori potrai infatti poi applicare i contenuti alla tua realtà aziendale. Unisciti alla Community!

*Fotografie: © Arcangelo Piai fotografo, [www.arcangelopiai.it](http://www.arcangelopiai.it)*



















































