



EL CLIENT DEL S.XXI SAPS COM ARRIBA A LA TEVA BOTIGA?

Workshop patrocinat

Centre Adscrit a:

PRESENTACIÓ:

En la situació actual on l'adaptació al canvi és la clau per l'evolució constant del nostre negoci, és vital aturar-se i reflexionar. I és que, tot i que tots tenim clar que el nostre client és qui ens dona una avantatge competitiva davant les altres empreses del sector, molts de nosaltres no tenim definida la **costumer experience** dins la nostra estratègia empresarial. En aquest sentit, entendre el comportament del consumidor (i la seva experiència) i gestionar correctament els diferents punts del seu viatge en l'experiència de compra, esdevé clau per poder adaptar el nostre negoci al *retail* del segle XXI.

A través d'aquest *workshop* us convidem a reflexionar sobre la necessitat d'entendre el nostre client i conèixer els punts claus del **costumer journey**, és dir, el recorregut del nostre client per a adquirir el producte o servei, des de que sorgeix la necessitat o el desig de compra, fins que arriba a la seva adquisició, passant per la recerca de la informació, conèixer i comparar alternatives,... etc. Aquesta reflexió ens ajudarà a prendre les decisions adequades en la nostra estratègia de negoci.

OBJECTIU:

- Identificar les diferents parts del nostre **Customer Journey**
- Veure quines són les opcions de millora d'aquest procés i la seva aplicabilitat al nostre negoci de *retail*.
- Entendre el *retail* del segle XXI i conèixer el nostre client actual

ADREÇAT A:

Retailers, directors de botiga i responsables de punt de venda i a tots aquells professionals del sector del comerç interessats en millorar el seu servei al client en el punt de venda a través de noves experiències i conceptes.

WORKSHOP:

Laboratori d'idees. A través d'un taller totalment vivencial i treballant el pensament lateral, els participants:

- Aportaran la seva opinió en les diferents fases del *customer journey*.
- Compartiran els coneixements adquirits durant la sessió
- Aplicaran des de diversos punts de vista, els diferents conceptes estudiats.

Paraules clau. Enriquir el nostre llenguatge professional fent us d'aquelles paraules que més enllacen en relació a cadascun del conceptes treballats en el *costumer journey*

Centre Adscrit a:

PROFESSOR:



Jordi Mas: Emprenedor apassionat en crear projectes que aportin valor amb un component diferencial. Li agrada compartir els seus coneixements amb l'objectiu de crear valor. Té més de 20 anys d'experiència en el món del retail com a CEO d'una empresa FoodRetail, i esta llicenciat en ADE, EMBA, PDG a IESE, DIBEX a ISDI. Professor d'ESCODI, Escola Universitària de Comerç i Distribució adscrita a la Universitat de Barcelona. Des de la seva pròpia empresa, Crearmas, ajuda a les empreses a crear valor i a transformar-se comercialment i estratègicament per a poder adaptar-se al canvi. Amb Bitphy, com a soci i Senior Consultant, implementa la intel·ligència artificial en la presa de decisions futures. Amb La Vicepresidència al Mercat de la Boqueria, influencia en la transformació del Retail Food i a gestionar l' actual innovació del mercat.

QUAN:

Dilluns 18 de maig de 2020, de 13.30 a 15.30 hrs.

ON:

Seu ESCODI – Vapor Universitari, C. Colom n. 114 – 08222 – Terrassa

Molt a prop de la línia del **Metro del Vallès (línia S1 dels FGC - Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya): Estació Vallparadís Universitat.**

INFORMACIÓ I INSCRIPCIONS:

Tel. 93 7839745 (Dalal Battikh; Mercè Colomer) (de 9 h a 17,30 h)

Correu electrònic escodi@escodi.com

[Inscripció web a l'enllaç](#)

MATRICULA: 50 euros (Workshop patrocinat)



Centre Adscrit a:

