

05

A importância de mapear a jornada do cliente

Dentre as funções de se mapear a jornada, assinale abaixo as mais importantes para um início de trabalho de CS:

Selezione 3 alternativas

- A Entender quais são os pontos de contato com o cliente.
- B Entender quais etapas do meu processo interno estão sendo realizadas.
- C Entender as ações do cliente.
- D Entender quais os times internos envolvidos em cada ação.
- E Entender quais ferramentas usadas em cada etapa.