

## 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:

*Selecione 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 envolvido em cada ação.
- E** Entender quais ferramentas usadas em cada etapa.