

O'REILLY

# Mapeamento de Experiências

UM GUIA PARA CRIAR VALOR POR MEIO DE JORNADAS, BLUEPRINTS E DIAGRAMAS



  
ALTA BOOKS  
EDITORA

Jim Kalbach

# Resumo de Mapeamento de Experiências. Um Guia Para Criar Valor por Meio de Jornadas, Blueprints e Diagramas

Os clientes que têm experiências inconsistentes e interrompidas com produtos e serviços ficam compreensivelmente frustrados. Mas é pior quando as pessoas nessas empresas não conseguem identificar o problema porque estão focadas demais nos processos comerciais.

Este livro prático mostra à sua empresa como usar diagramas de alinhamento para transformar as valiosas observações do cliente em ideias de ação. Com essa ferramenta única, você poderá mapear visualmente a experiência existente do cliente e prever futuras soluções.

Os gerentes de produtos e marcas, especialistas em marketing e donos de negócios aprenderão como a diagramação da experiência pode ajudar a determinar onde os objetivos comerciais e as perspectivas do cliente se cruzam.

Assim que você tiver esses dados, poderá fornecer aos usuários um valor real. O livro Mapeamento de Experiências está dividido em três partes: Entender os princípios subjacentes da diagramação e descobrir como esses diagramas podem informar a estratégia Aprender a criar diagramas com os quatro modos iterativos no processo de mapeamento: configurar uma iniciativa de mapeamento, investigar a evidência, visualizar o processo e usar diagramas em workshops e experimentos Ver os diagramas-chave em ação, inclusive plantas, mapas da jornada do cliente, mapas de experiência, modelos mentais, mapas especiais e modelos de ecossistemas.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)