

Customer journey

Prima parte

Ogni step del customer journey
è riconducibile a un'azione specifica





Attrarre, ovvero stimolare la curiosità
e l'interesse offrendo contenuti utili
e di valore

A hand is shown reaching upwards from the bottom left towards the center. Several birds are depicted in flight, appearing to fly away from the hand towards the top right. The background is a cloudy sky. The text is overlaid on the hand and sky.

Convertire, ovvero fare in modo che i
visitatori del tuo sito lascino alcuni dei loro
dati e **diventino contatti**



Chiudere, ovvero fare in modo che un
contatto diventi effettivamente un cliente



A ogni azione corrisponde un obiettivo,
un metodo per raggiungerlo e un diverso
numero di soggetti disposti a interagire,
sempre decrescente!





Per questo si parla di **funnel** !
(imbuto)



ATTRARRE

È la cima dell'imbuto

Cosa si fa? Si stimola il pubblico
a visitare il sito web aziendale



A background image showing a close-up of a hand holding a pen and writing on a document. The image is slightly blurred and has a dark overlay to make the text stand out.

Come si fa? Creando

contenuti di valore,

pubblicandoli sul sito web e promuovendoli
su social network e motori di ricerca

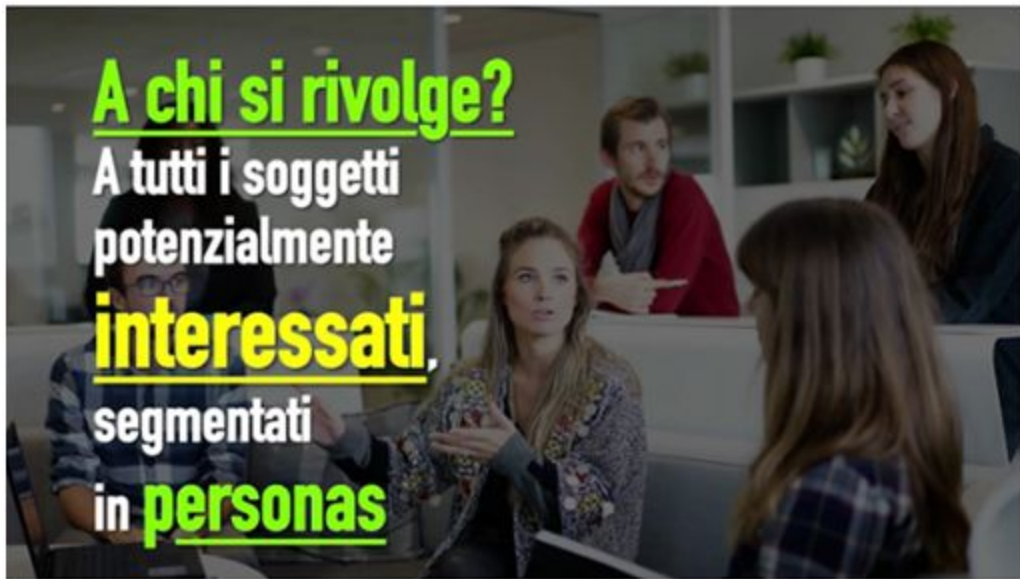
A chi si rivolge?

A tutti i soggetti
potenzialmente

interessati,

segmentati

in personas



CONVERTIRE

È la sezione medio-alta dell'imbuto





Cosa si fa? Si chiede agli utenti che visitano il sito di **lasciare i propri dati** come l'indirizzo email per richiedere un preventivo o ricevere un omaggio

Come si fa? Utilizzando
in modo efficace i form di contatto
e proponendo offerte
particolarmente vantaggiose





A chi si rivolge?

Ai visitatori del sito più interessati

CHIUDERE

**È la sezione
medio-bassa dell'imbuto**

The background of the slide features a row of five white, stylized 3D human figures representing call center agents. Each figure is wearing a headset with a microphone and is positioned behind a desk, appearing to be working. The figures are arranged in a perspective view, receding into the background.

Cosa si fa?

Si ricontattano gli utenti

di cui si ha l'indirizzo email

per stimolarli all'acquisto

di prodotti e servizi



Come si fa?

Inviando newsletter interessanti,
coinvolgenti ed efficaci,
con offerte sempre competitive

A chi si rivolge? Ai contatti,
ovvero gli utenti che hanno lasciato il proprio
indirizzo email



DELIZIARE

È il fondo dell'imbuto



A man with curly hair and a beard, wearing a blue shirt, is holding a grey rectangular sign in front of his face. The sign has a simple black smiley face drawn on it. The background is a solid grey color.

Cosa si fa?

Si ricontattano i clienti

per stimolarli
a comunicare

il loro grado di soddisfazione,
pubblicare recensioni e fare nuovi acquisti

Come si fa?

Inviando newsletter

e messaggi social personalizzati

e persuasivi





A chi si rivolge? Ai clienti, ovvero ai contatti
che hanno deciso di **fare un acquisto**



Seguiamo l'imbuto
passo dopo passo

Prima di tutto creiamo un contenuto
sul nostro sito aziendale
e lo promuoviamo
sui social e sui motori
di ricerca



A person with long dark hair is seen from behind, sitting at a wooden desk. They are using a silver laptop which displays a website with several small images. To the left of the laptop is a black mug. To the right is a white smartphone. The scene is dimly lit, suggesting an indoor office or home environment.

10.000 persone vedono gli annunci
ma solo 1. 000 visitano il sito

Di questi 1.000, solo 100 lasciano
i propri dati per richiedere un preventivo
o iscriversi alla newsletter



A background image showing a person's hands. One hand is holding a credit card, and the other is typing on a laptop keyboard. The image is slightly blurred and has a dark overlay to make the text stand out.

Di questi 100,

solo **10 acquistano**
poi un prodotto o un servizio



E di questi 10 solo

5 pubblicano recensioni

o fanno altri acquisti dopo il primo

