**[A blue background with white text

Description automatically generated](https://it.smartsheet.com/try-it?trp=37978&utm_language=IT&utm_source=template-word&utm_medium=content&utm_campaign=ic-Customer+Journey+Map-word-37978-it&lpa=ic+Customer+Journey+Map+word+37978+it)MAPPA DEL PERCORSO DEL CLIENTE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Profilo acquirente:** | **Scenario:** | **Obiettivi:** |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **FASE DEL PERCORSO** | **PUNTI CRITICI DELL'ACQUIRENTE** | **INTENZIONI DELL'ACQUIRENTE** | **AZIONI DELL'ACQUIRENTE** | **OPPORTUNITÀ** |
| **PRIMA DELL'ACQUISTO** |  |  |  |  |
| **Consapevolezza** |  |  |  |  |
| **Istruzione** |  |  |  |  |
| **Ricerca** |  |  |  |  |
| **Valutazione** |  |  |  |  |
| **Decisione** |  |  |  |  |
| **Acquisto** |  |  |  |  |
| **DOPO L'ACQUISTO** |  |  |  |  |
| **Onboarding** |  |  |  |  |
| **Mantenimento** |  |  |  |  |
| **Fidelizzazione** |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **DICHIARAZIONE DI NON RESPONSABILITÀ**  Qualsiasi articolo, modello o informazione sono forniti da Smartsheet sul sito web solo come riferimento. Pur adoperandoci a mantenere le informazioni aggiornate e corrette, non offriamo alcuna garanzia o dichiarazione di alcun tipo, esplicita o implicita, relativamente alla completezza, l’accuratezza, l’affidabilità, l’idoneità o la disponibilità rispetto al sito web o le informazioni, gli articoli, i modelli o della relativa grafica contenuti nel sito. Qualsiasi affidamento si faccia su tali informazioni è pertanto strettamente a proprio rischio. |