

# Master Universitario in PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEL MULTIMEDIA PER LA COMUNICAZIONE – a.a. 2016 - 2017

Titolo della tesi:

*Il messaggio giusto, al momento giusto, alla persona giusta.*

*La Customer Journey applicata al mondo dell'arredamento.*

Autore:

Niccolò Rizzo

## **Abstract**

*Il presente lavoro ha come obiettivo lo studio della Customer Journey, descrivendo in linea di massima, il processo, i touchpoint e gli strumenti digitali per costruire una memorabile esperienza d'acquisto per il cliente. Verrà approfondita la strategia dell'Inbound Marketing applicata ad un'azienda reale del settore arredamento, il cui scopo è diventare la prima scelta nel soddisfare un bisogno di un particolare tipo di Personas. Si procederà infine alla ricostruzione teorizzata del processo d'acquisto e interazione tra le due componenti, da una prima ricerca su internet da parte dell'utente, alla consegna di un ministo personalizzato da parte dell'azienda, step finale per l'acquisto del prodotto designato.*