cs | academy

EMENTA

Especialização em GESTÃO DE CUSTOMER EXPERIENCE

SEJA BEM-VINDO (A) À CS ACADEMY

Desenvolvemos experiências inovadoras de aprendizado, com jornadas práticas e rápidas relacionadas ao universo dos clientes, seja Customer Success, Customer Experience, Employee Experience, Suporte, Produto, Dados, etc.

Trazemos conteúdos que acompanham a velocidade de transformação do cliente, por meio das nossas Especializações e Cursos Certificados.

Queremos empoderar as pessoas a criarem uma jornada Customer Centric fantástica em suas carreiras, por meio das nossas especializações e cursos certificados.

Somos **mais que uma escola**! A CS Academy é um hub de pessoas que querem colaborar!

cs | academy

COMO FUNCIONA A ESPECIALIZAÇÃO?

1. Vamos direto ao assunto, passamos o que realmente importa e o que você vai utilizar no dia a dia;

2. Conteúdos e frameworks para elevar o seu nível de conhecimento para aplicar as melhores práticas assim que terminar o curso;

3. Exemplos práticos para aprender fazendo;

4. Especialistas renomados, com cases reais e que lideram grandes operações;

5. Networking garantido, tenha contato com centenas de profissionais em nossa comunidade Club;

6. esse curso tem 15 horas de conteúdo online e ao vivo!

PARA QUEM É A ESPECIALIZAÇÃO?

Profissionais que lideram Equipes de Customer Experience ou que almejam a Liderança/Gestão

CS | academy

Módulo1

CONSTRUINDO OPERAÇÕES DE EXCELÊNCIA EM CX

Objetivos:
Construindo uma operação de CX que vai garantir excelência na experiência do cliente.

Conteúdos:

- Até que ponto o cliente está experimentando a promessa da marca;
- Atingindo excelência de CX entre lugares, canais, pontos de contato;
- Identificando os facilitadores críticos da excelência em CX;
- Inovando para evolução, expansão ou revolução;
- Implicações da AI em CX;
- Identificar a importância do design da experiência no contexto de interações multicanais com os clientes;
- Design da experiência e melhorias - Desenha cada ponto de contato de maneira única para a jornada do cliente;
- Usando os dados para avaliar o protótipo;
- Iniciativas de CX sustentáveis em empresas de diferentes setores.

Duração: 2h30 minutos

Professor:
Wellington José da Silva - Diretor de Produto Digital na AMARO

CS | academy

Módulo 2

CULTURA CENTRADA NO CLIENTE E NA GOVERNANÇA

Objetivos:

Garantir o alinhamento organizacional para criar experiências positivas.

Conteúdos:

- Pilares para uma cultura de Excelência;
- Aprendendo as condições de uma organização que está pronta para entregar CX de excelência;
- Recrutando e treinando para a entrega de excelência na experiência;
- Como criar a cultura que embarca o cliente no centro, experimentação e tecnologia;
- Derrube silos e construa uma empresa centrada no cliente;
- O modelo para governança de excelência em CX;
- O equilíbrio entre tomada de decisão centralizada x descentralizada;
- Engajamento de funcionário e cliente como fator imperativo de governança;
- Desenhando e gerindo para melhorias recorrentes em CX.

Duração: 2h30 minutos

Professora:

Isabela Ferreira - Diretora de CX do Banco BTG Pactual

CS | academy

Módulo 3

ESTRATÉGIA DE CUSTOMER EXPERIENCE

Objetivos:
Entender como construir a fundação de uma empresa voltada para o cliente.

Conteúdos:

- A evolução da experiência do cliente;
- Entendendo onde sua entrega de CX está atualmente;
- Desenvolvendo uma visão de Experiência do Cliente;
- Criando uma promessa clara e crível de CX;
- Fazendo a liderança comprar sua ideia;
- Configurando sua força-tarefa de ação CX;
- Montando um Plano de ação em toda a organização;
- Dando vida ao seu programa de CX para que seus clientes sintam um vínculo real com sua organização;
- Diferenciando sua empresa através da sua nova promessa;
- Retendo seus clientes com excelência consistente de CX; Sua nova abordagem para adquirir novos clientes através da excelência em CX.

Duração: 2h30 minutos

Professora: Monise Tonoli
Head de Customer Experience na Sami

CS | academy

Módulo 4

MÉTRICAS E ROI

Objetivos:

Quantificar, validar e medir o impacto das soluções de CX no índice de Experiência do Cliente.

Conteúdos:

- Governança de dados;
- Métricas de cliente - satistação;
- Métricas departamentais - responsividade;
- KPIs;
- ROI;
- Identificando medidas críticas de CX e ROI;
- Configurando seu report interno (mostrando progresso);
- Como CX facilita a redução de custos;
- Aumentando o lucro e o valor para os acionistas.

Duração: 2h30 minutos

Professor:

Bruno Giacomelli - Diretor de Operações, Customer Success & Produto na CERC

CS | academy

Módulo 5

ENTENDENDO O CLIENTE

Objetivos:

Entender e transmitir a informação de que a base de qualquer programa Customer Centric são os clientes.

Conteúdos:

- O que é VoC e quais são os canais de escuta;
- Como construir e manter um programa de VoC;
- A influência dos vieses no comportamento de compra do consumidor;
- O papel das pesquisas, quais os tipos, como e quando usar
- Ferramentas para entender o cliente: persona e mapa da empatia;
- Identificar pontos de contato do cliente para um determinado momento da jornada de uma marca ou produto;
- Como armazenar, apresentar e compartilhar os dados;
- Modelos de dash e ferramentas;

Duração: 2h30 minutos

Professora:

Gabriela Amaral - Gerente Global de Satisfação do Cliente na AB Inbev

CS | academy

Módulo 6

TENDÊNCIAS EM CUSTOMER EXPERIENCE

Objetivos:

O mercado de experiência do cliente exige constante evolução. Neste módulo vamos conhecer as tendências de CX e o que vale a pena ser implementado.

Conteúdos:

- Gestão de pessoas;
- Envolvimento da linha de frente no entendimento das dores do cliente;
- Avaliando o uso de ferramentas de CRM no design da experiência do cliente;
- Colaborações digitais entre empresas e clientes em plataformas;
- O papel da tecnologia e da personalização na experiência do cliente (vantagens e desvantagens de machine learning e IA);
- Usando dados e tecnologia como ferramenta para desenvolver uma experiência do cliente superior;
- Julgamento e tomada de decisão em AI;
- Cenários mediados por algoritmos.

Duração: 2h30 minutos

Professor: Rogerio Perez - Diretor Global de CX na Day.io

CS | academy

NOSSOS ESPECIALISTAS

Monise Tonoli

Head de Customer Experience na Sami

Especialista em Customer Experience, apaixonada por comunicação e por gente.
24 anos de mercado, passando pela indústria alimentícia, por veículos de comunicação como EXAME e VOCÊ S/A, até o mercado digital e O2O, em empresas como a gigante de tecnologia Baidu, Peixe Urbano | Groupon Latam e Laureate Digital. Atualmente responsável pela área de CX na Sami, professora e partner da CS Academy.
Ouvir intencionalmente o cliente somado a uma estratégia de comunicação consistente trouxe o prêmio ABEMD nas categorias Digital e Mobile em 2015 e à indicação de profissional do ano na categoria Experiência do Cliente do Prêmio E-Commerce Brasil em 2019.
Além de atender ao curso de CX do Disney Institute, na Califórnia recentemente, participo anualmente da NGCX, principal conferência de Customer Experience nos Estados Unidos.

Isabela Ferreira

Diretora de Customer Experience do Banco BTG Pactual

Diretora de Customer Experience no maior banco de Investimentos da América Latina, o banco BTG Pactual, e bacharel em Economia. Possui mais de 10 anos trabalhando no mercado financeiro, sempre vivendo a experiência do cliente, em áreas principalmente como Atendimento, Processos e Qualidade. Atualmente também é palestrante e professora de Customer Experience com foco na importância da estratégia de cultura centrada no cliente.

NOSSOS ESPECIALISTAS

Wellington José da Silva

Diretor de Produto Digital na AMARO

Wellington é o Diretor de Produto Digital da retailtech AMARO. Tem aprimorado jornadas de relacionamento entre empresas e consumidores com tecnologia, dados e design de processos incluindo experiências na Nextel Brasil, Mutant e grupo Portugal Telecom. Atualmente cursa o Mestrado Profissional em Empreendedorismo da FEA-USP, é formado em Sistemas de Informação e tem MBA pela Anhembi Morumbi. Com uma abordagem focada na transformação digital, Wellington desenvolve trilhas de aprendizagem falando sobre como o uso ativo da tecnologia pode habilitar o profissional de CX para trazer ainda mais inovação.

Gabriela Amaral

Gerente Global de Satisfação do Cliente na AB Inbev

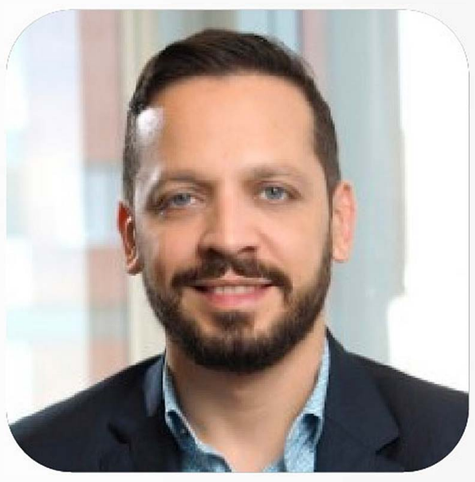
Apaixonada por ajudar pessoas a criar experiências digitais centradas no cliente e usuário. Possui experiência em Customer e User Experience e Digital Product Management em empresas do setor de Educação, Tecnologia e Bens de Consumo. Mestre em Ciência da Computação com foco em Interação Humano-Computador pela UFMG. Bacharel em Ciência da Computação pela UFLA. Foi estudante de intercâmbio na Temple University e Summer Scholar na Carnegie Mellon University. Atualmente é Customer Satisfaction Manager na Ab-Inbev & BEES, onde é responsável por apoiar mais de 15 países na evolução da experiência dos clientes. Além disso, é professora e mentora de customer experience.

NOSSOS ESPECIALISTAS

Bruno Giacomelli

Diretor de Operações, CS & Produto na CERC

Diretor de Operações, Customer Success e Produto na CERC
Formado em Computação, desde 2013 trabalha com Experiência e Sucesso do Cliente passando por startups como RD Station, Nubank, Gympass e Loft.
Ganhou 2 vezes pela RD o prêmio Gainsight Award nas categorias “Tech Touch: escalando touchpoints da jornada com automação” e “Melhor uso de dados dos clientes em toda a empresa”. Em 2021 ganhou o prêmio de melhor case do ano da ClienteSA pelo programa de onboarding baseado na jornada do cliente, na Loft.
Nas horas vagas adora praticar esportes “com rede”: tênis, vôlei de praia e quadra, futevôlei e tênis de mesa.



Rogerio Perez

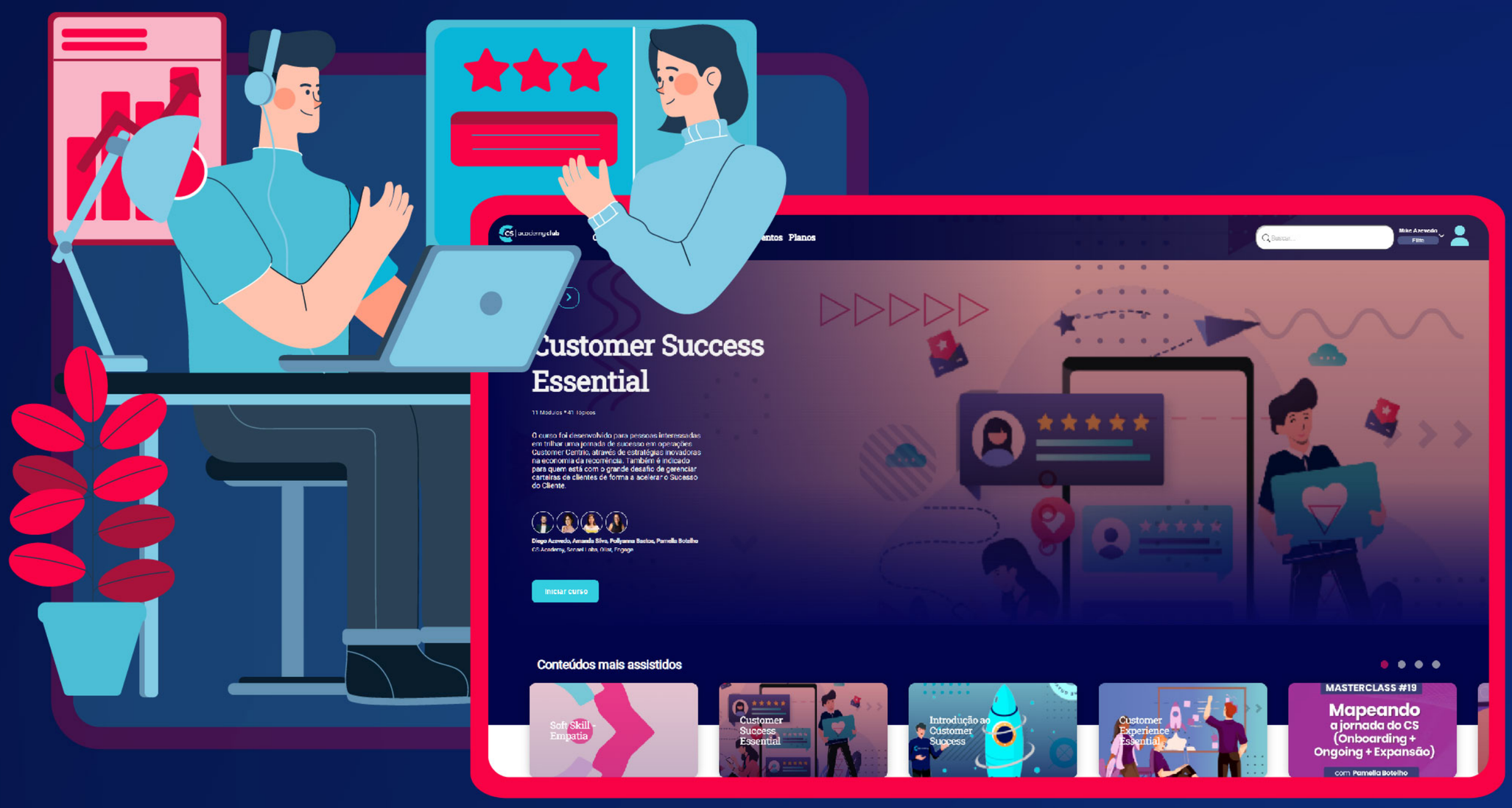
Diretor Global de CX na Day.io

Executivo de Experiência do Cliente possui experiência em estratégia e prática em Suporte ao Cliente, Integração, Serviços Profissionais e Sucesso do Cliente. Já criou áreas de Customer Experience do zero e escalou operações para empresas de crescimento exponencial com eficiência e sustentabilidade. Líder criativo que inspira e desenvolve equipes para fornecer um Atendimento ao Cliente de classe mundial, melhorando a relação da humanidade com a tecnologia.

A CS ACADEMY É A SUA

PLATAFORMA

CUSTOMER CENTRIC



Nela, você tem acesso a **todos os nossos cursos e futuros lançamentos**, além de ter à sua disposição conteúdos extras, como:

Aulas quinzenais ao vivo, cases, mentorias exclusivas, acesso à comunidade e vagas exclusivas e muito networking com os melhores profissionais das áreas de CX e CS.

COMECE AGORA