



APLICANDO GESTÃO DE DADOS DE CLIENTES: GOOGLE SHEETS PARA CS E CX



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!



COMO FUNCIONA O **CURSO GRAVADO?**

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

2. Um modelo que vai te tirar do básico e elevar o seu nível de conhecimento para aplicar as melhores práticas assim que terminar o curso;

3. Exemplos práticos para aprender fazendo;

4. Especialista renomado, com cases reais e que já liderou grandes operações;

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

6. Esse curso tem 2 horas e 30 minutos, 12 aulas.

PARA QUEM É **O CURSO?**

Todos os profissionais interessados em aprender na prática sobre Google Planilhas intermediário e avançado para tratamento de dados, extração e agrupamento de informações, principalmente nas áreas de CS, CX e Atendimento/Suporte.



SUA JORNADA DE APRENDIZADO COMEÇA AQUI!

MÓDULO 1

MODELAGEM, TIPOS DE CHAVES E TIPOS DE DADOS

Conteúdos:

- **Aula 1: Modelo de Entidade de Relacionamento (MER)**
O que vamos aprender nesta aula? Aqui falaremos sobre como modelar os dados a partir da relação entre tabelas 1:1, 1:n, n:n
- **Aula 2: Chaves únicas e compostas**
O que vamos aprender nesta aula? Aqui falaremos sobre os tipos de chaves possíveis - únicas e compostas
- **Aula 3 - Tipos de dados**
O que vamos aprender nesta aula? Aqui falaremos das principais diferenças entre tabelas persistentes e tabelas de eventos

Objetivo:

Neste módulo, vamos aprender como modelar os dados a partir da relação entre tabelas 1:1, 1:n, n:n. Além de conhecer sobre os tipos de chaves possíveis - únicas e compostas - para que seja possível conectar e correlacionar dados de diferentes tabelas. Além disso, vamos entender as principais diferenças entre tabelas persistentes e tabelas de eventos.

Professor:

Gustavo Molina - Head de Customer Success na CS Academy



MÓDULO 2

IMPORTANDO DADOS NO GSHEETS

Conteúdos:

- Aula 1: Importrange

O que vamos aprender nesta aula? Aqui falaremos como importar dados de outras planilhas

- Aula 2: Outros métodos de import

O que vamos aprender nesta aula? Aqui falaremos sobre outras fórmulas disponíveis para importar dados da internet, exemplificando com IMPORTHTML

Objetivos:

No módulo 2, iremos aprender como é possível importar dados de outras planilhas e conhecer outras fórmulas e métodos disponíveis para importar dados da internet, exemplificando com IMPORTHTML.

Professor:

Gustavo Molina - Head de Customer Success na CS Academy



MÓDULO 3

VALIDANDO DADOS NO GOOGLE SHEETS

Conteúdos:

- **Aula 1: Criando validadores**

O que vamos aprender nesta aula? Aqui falaremos sobre como consolidar validadores utilizando os múltiplos formatos de validação do Google Sheets

- **Aula 2: Validando com "IS e UNIQUE"**

O que vamos aprender nesta aula? Aqui falaremos como utilizar o "IS" para validação de informações no Google Sheets

Objetivos:

Neste módulo, vamos aprender como consolidar validadores utilizando os múltiplos formatos de validação do Google Sheets (planilhas do Google), como utilizar o "IS" para validação de informações no Google Sheets, além de entender como é possível utilizar o unique para validar dados únicos em uma planilha.

Professor:

Gustavo Molina - Head de Customer Success na CS Academy



MÓDULO 4

AGRUPANDO INFORMAÇÕES

Conteúdos:

- **Aula 1: Sort, Filter, unique**

O que vamos aprender nesta aula? Como agrupar informações nas planilhas utilizando Sort, Filter e Unique para validar dados únicos em uma planilha

- **Aula 2: Fórmula de Query (parte 1)**

O que vamos aprender nesta aula? Sobre a fórmula query para agrupar informações de uma determinada tabela em uma única consulta, facilitando, assim, trabalhar com relações 1:n

- **Aula 3: Fórmula de Query (parte 2)**

O que vamos aprender nesta aula? Continuação sobre a aula anterior ainda usando a fórmula query para agrupar informações de uma determinada tabela em uma única consulta, facilitando, assim, trabalhar com relações 1:n

Objetivos:

No módulo 4, vamos entender como agrupar informações nas planilhas utilizando Sort, Filter e Unique para validar dados únicos em uma planilha. Utilizaremos também a fórmula query para agrupar informações de uma determinada tabela em uma única consulta, facilitando, assim, trabalhar com relações 1:n;

Professor:

Gustavo Molina - Head de Customer Success na CS Academy



MÓDULO 5

UTILIZANDO MODELOS MATRICIAIS

Tópicos abordados:

- Aula 1: Arrayformula

O que vamos aprender nesta aula? Como aplicar matrizes nas fórmulas do Excel

Objetivos:

Vamos aprender no módulo 5 como aplicar matrizes nas fórmulas do Excel reduzindo o trabalho manual que basicamente é ficar “arrastando fórmulas”.

Professor:

Gustavo Molina - Head de Customer Success na CS Academy



MÓDULO 6

EXERCÍCIO PRÁTICO

Tópicos abordados:

- Aula 1: Exercício prático

O que vamos aprender nesta aula? Como implementar os aprendizados do curso na prática e fazer a gestão de dados dos clientes para tomar decisões assertivas.

Objetivos:

No último módulo deste curso, você terá a oportunidade de aplicar todos os conceitos das aulas anteriores na prática. Ao colocar a mão na massa, será possível implementar os aprendizados do curso no seu dia a dia e, de fato, conseguir gerenciar os dados dos clientes para tomar decisões assertivas com base em dados.

Professor:

Gustavo Molina - Head de Customer Success na CS Academy



NOSSO ESPECIALISTA



GUSTAVO MOLINA

Head de Customer Success - CS Academy

LinkedIn

Gustavo Molina é mentor e especialista em sucesso do cliente e datastorytelling, trabalha na área de tecnologia voltado ao sucesso do cliente há quase uma década, já desenvolveu mais de 120 operações de CS no Brasil e na América Latina e foi reconhecido por quatro vezes consecutivas como um dos TOP 100 Estrategistas em sucesso do cliente do mundo. É apaixonado por educação e acredita que ela é o grande meio para tornar as pessoas protagonistas da sua própria rota. Hoje atua como Head de CS na CS Academy.

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