



ESPECIALIZAÇÃO EM
JORNADA
DO CLIENTE



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 A ESPECIALIZAÇÃO?

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. Especialistas renomados, com cases reais e que já lideraram grandes operações;

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

6. esse curso tem 10 horas de conteúdo online e ao vivo!

PARA QUEM É A ESPECIALIZAÇÃO?

Profissionais que são responsáveis pela Jornada do Cliente e que lideram Equipes de Customer Success, Customer Experience ou que almejam a Liderança/Gestão.



**SUA JORNADA DE
APRENDIZADO COMEÇA AQUI!**

MÓDULO 1

MAPEAMENTO DE JORNADA

Conteúdos:

- Conceitos de Jornada do Cliente
- Porque criar Jornada do Cliente
- Estágios da Jornada do Cliente
- Personas
- Exercício Prático: conhecendo seu cliente

Objetivo:

Nesta aula, vamos abordar os principais conceitos sobre jornada do cliente, a importância de ter a jornada mapeada, quais são os estágios da jornada e melhores práticas de pesquisa para conhecer seu cliente.

Duração: 2h30 minutos.

Professora:

Pamella Botelho – Sócia e Gerente de Produto na Engage



MÓDULO 2

IMPLEMENTAÇÃO DA JORNADA

Tópicos abordados:

- O que pode/deve ter na jornada Marcos de Sucesso
- Definindo métricas
- Modelos de jornada
- Design da jornada
- Exercício Prático: desenhando a jornada de um cliente real

Objetivos:

Nesta aula, vamos começar a desenhar a jornada ideal para a sua operação, entender mais sobre marcos de sucesso, quais as métricas essenciais de serem acompanhadas e compartilhar alguns modelos de jornada para você se inspirar.

Duração: 2h30 minutos

Professora:

Pamella Botelho – Sócia e Gerente de Produto na Engage



MÓDULO 3

FERRAMENTAS E ESCALABILIDADE

Tópicos abordados:

- Ferramentas: Excel, CRM ou Plataforma de CS?
- Como monitorar resultados de forma eficiente
- Escalabilidade: a importância do Playbook
- Exercício Prático: montando o playbook

Objetivos:

Nesta aula, falaremos sobre ferramentas que poderão ajudar você a gerenciar sua jornada de forma eficiente, monitoramento de resultados e escalabilidade de jornada através de playbooks.

Duração: 2h30 minutos

Professora:

Pamella Botelho – Sócia e Gerente de Produto na Engage



MÓDULO 4

GESTÃO DE JORNADA: PROCESSOS E PESSOAS

Tópicos abordados:

- Resultados esperados de uma jornada eficiente
- Como garantir que a jornada esteja sendo aplicada pela equipe
- Erros comuns na gestão de jornada
- Como identificar oportunidades de melhoria
- Exercício Prático: estudo de caso de gestão + dinâmica de melhoria contínua

Objetivos:

Nesta aula, falaremos sobre boas práticas de gestão de pessoas e processos na jornada do cliente, erros mais comuns na gestão de jornada e como aplicar melhoria contínua de verdade em seus processos.

Duração: 2h30 minutos

Professora:

Pamella Botelho – Sócia e Gerente de Produto na Engage



NOSSA **ESPECIALISTA**



PAMELLA **BOTELHO**

Sócia e Gerente de Produto na Engage

[LinkedIn](#)

Com mais de 10 anos de experiência em desenvolvimento de pessoas e educação corporativa, desenvolveu sua carreira em tecnologia, com foco em RH, CS e projetos de Educação Corporativa no Brasil e no Exterior.

Além do trabalho corporativo, atua fazendo palestras, treinamentos e ensinando estratégias de engajamento.

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