



ESPECIALIZAÇÃO EM
***GESTÃO DE
ATENDIMENTO
E SUPORTE***



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 curso que vai 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 15 horas de conteúdo online e ao vivo!
Nível avançado.**

PARA QUEM É **A ESPECIALIZAÇÃO?**

Líderes/gestores das operações de atendimento e suporte.

OBJETIVO:

Capacitar líderes e gestores das operações de atendimento e suporte a desenvolverem e implementarem estratégias eficazes de atendimento ao cliente. Para isso, abordaremos nesta especialização o papel estratégico da área de atendimento e suporte nos resultados da empresa. Além disso, você entenderá como impulsionar a performance de suas equipes, como utilizar ferramentas e tecnologias inovadoras para otimizar sua operação, como preparar seu time para aplicar melhorias contínuas com base em feedbacks positivos e realizar tratativas de feedbacks negativos e como otimizar a experiência do cliente para alcançar resultados sustentáveis para a organização.

**SUA JORNADA DE
APRENDIZADO COMEÇA AQUI!**

MÓDULO 1

INTRODUÇÃO À GESTÃO ESTRATÉGICA DE ATENDIMENTO E SUPORTE

Conteúdos:

- O Papel Estratégico do Customer Support e seu impacto nos resultados da empresa
- Como alinhar o propósito do atendimento com a visão organizacional
- O impacto do atendimento no NPS
- Customer Success como estratégia de atendimento ao cliente
- Empresas que se destacam pela excelência no atendimento



GESTÃO DE EQUIPES DE ALTA PERFORMANCE

Tópicos abordados:

- Liderança situacional no contexto do atendimento
- Cultura de feedback e empoderamento
- Estratégias para contratação e retenção de talentos em equipes de atendimento
- Rituais de engajamento: in house, híbrido e presencial
- Definição de metas claras
- Treinamento e desenvolvimento: métodos e ferramentas



ESTRATÉGIAS DE ATENDIMENTO: DO BÁSICO AO OMNICHANNEL

Tópicos abordados:

- Como definir as estratégias de atendimento
- Humanização vs. Robotização: Equilibrando Empatia e Escala no Atendimento
- Melhores práticas na implementação de canais de atendimento
- Como a centralização de informações impacta na experiência do cliente e na eficiência operacional
- Terceirização no atendimento: quando e por que contratar?
- Como escolher um parceiro de BPO: critérios e fatores a considerar.
- Alinhando estratégias de atendimento aos objetivos da empresa.
- Estratégias para otimização e escalabilidade do atendimento.



FERRAMENTAS E TECNOLOGIAS PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE

Tópicos abordados:

- Entenda as ferramentas adequadas para o seu negócio;
- Entendendo as particularidades para definir uma operação de atendimento eficaz;
- Tecnologias e aplicabilidade: CRM, chatbot, Voip, IA, gestão de tickets, autoatendimento etc);
- Como fazer análise de dados e métricas de desempenho;
- Comunicação in-app e multicanal: melhores práticas.



GESTÃO DE CRISES E RESOLUÇÃO DE FEEDBACKS NEGATIVOS

Tópicos abordados:

- Como lidar com reclamações e detratores
- Tratativas SAC, Ouvidoria e Reclame Aqui
- Abordagens para a gestão de crises
- Pensamento analítico e Planos de contingência
- Cases: crises em grandes empresas e suas resoluções



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NO ATENDIMENTO E SUPORTE

Tópicos abordados:

- Importância da governança de dados no atendimento
- Como transformar dados de satisfação e feedbacks em ações de melhoria contínua dos seus produtos e serviços
- Estruturando programas de qualidade e melhoria contínua
- Tendências para gestão de atendimento
- Definição de metas e OKRs



NOSSAS **ESPECIALISTAS**



ANNA MANOELA **GEPP LOPES**

Gerente de atendimento ao cliente na Contabilizei

[LinkedIn](#)



RAFAELA **BLACUTT**

Operations Manager na Aktie Now

[LinkedIn](#)



LUCIANA **DA MATA**

Executiva, Mentora e Consultora de Experiência do Cliente

[LinkedIn](#)

NOSSOS **ESPECIALISTAS**



JAQUELINE **MACHADO**

Diretora Executiva de Customer Experience no BTG Pactual

[LinkedIn](#)



GILBERTO **CUNHA**

Gerente de Customer Experience na Nubank

[LinkedIn](#)

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