



EMENTA



HELP DESK DE ALTA PERFORMANCE



SEJA **BEM-VINDO(A)** À CS ACADEMY

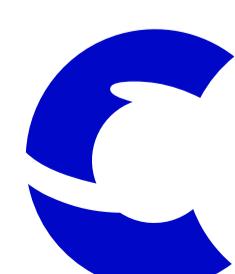
Desenvolvemos experiências de aprendizagem inovadoras, com jornadas práticas, do básico ao avançado, relacionadas à cultura customer centric, seja Customer Success, Customer Experience, Employee Experience, Suporte, Atendimento e Dados.



Produzimos conteúdos que acompanham a velocidade de transformação do aluno, do cliente e do mercado, por meio das nossas Especializações, MBA reconhecido pelo MEC, cursos de aperfeiçoamento e demais programas de formação continuada para profissionais que buscam aprender e se atualizar diante de todas as novidades do mercado.

Queremos empoderar a co-criar a sua jornada de aprendizagem por meio das nossas trilhas. Assim, te apoiaremos, de forma protagonista, a trilhar uma carreira de sucesso ainda mais ascendente!

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



OBJETIVO DO CURSO:

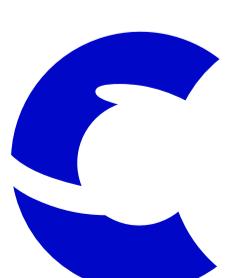
Este curso tem como objetivo desenvolver analistas para atuarem com excelência nas operações de Suporte e preparar líderes para estruturar e otimizar uma área de Help Desk eficiente, produtiva e alinhada às melhores práticas do mercado.

PARA QUEM É O CURSO?

Analistas e líderes de Suporte, Help Desk e Service Desk que queiram desenvolver eficiência operacional, aplicar boas práticas de atendimento, utilizar KPIs para monitorar resultados e estruturar equipes e processos alinhados às melhores práticas do mercado.

Esse curso tem 1 hora. Nível intermediário.

Professor: Willian Salinas - Head de CX e Atendimento na Superlógica



SUA JORNADA DE APRENDIZADO COMEÇA AQUI!

MÓDULO 1

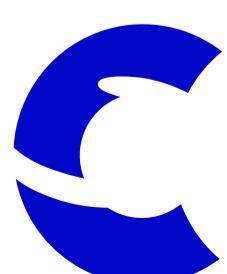
FUNDAMENTOS, EFICIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE PROCESSOS

Conteúdos:

- Aula 1: O que é um Help Desk de Alta Performance?
- Aula 2: Estruturando um Help Desk Produtivo
- Aula 3: Priorização e Gestão de Demandas
- Aula 4: Automação e Uso de Tecnologias

Objetivo:

Desenvolva uma visão clara sobre os fundamentos e a eficiência operacional do Help Desk. Entenda as diferenças entre Help Desk e Service Desk, e descubra como priorizar demandas com SLAs e indicadores de desempenho. Explore o uso de automação, ferramentas e tecnologias para otimizar processos, elevar a produtividade e fortalecer a experiência do cliente.



MÓDULO 2

ATENDIMENTO DE ALTO DESEMPENHO

Conteúdos:

- Aula 1: Boas Práticas no Atendimento e Resolução de Problemas
- Aula 2: Gerenciamento de Crises e Chamados Críticos
- Aula 3: Principais KPIs para Help Desk

Objetivo:

Aprimore suas habilidades em atendimento de alto desempenho, aplicando boas práticas de comunicação, escuta ativa e resolução ágil de problemas. Aprenda a gerenciar crises e chamados críticos com eficiência e descubra como usar KPIs essenciais (TMA, FCR, CSAT e NPS) para monitorar resultados e elevar a satisfação do cliente.

MÓDULO 3

LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPES EM HELP DESK

Conteúdos:

- Aula 1: Cultura de Feedback e Evolução Contínua
- Aula 2: Formação e Desenvolvimento da Equipe
- Aula 3: Gestão de Performance e Escalabilidade

Objetivo:

Construa competências de liderança e gestão para tornar o Help Desk um verdadeiro diferencial competitivo. Aprenda a criar uma cultura de feedback e evolução contínua, formar e engajar profissionais de alto desempenho e estruturar processos de performance e escalabilidade que impulsionam resultados sustentáveis.

NOSSA ESPECIALISTA



WILLIAN SALINAS

Head de CX e Atendimento na Superlógica

LinkedIn

Especialista em Experiência do Cliente, com sólida trajetória em liderança de equipes, otimização de processos e transformação organizacional. Atua de forma estratégica na melhoria da jornada do cliente, aplicando metodologias como CSAT, NPS, KCS, XLA e auditorias de qualidade para reduzir atritos, gerar fidelização e impulsionar a excelência operacional. Com forte experiência em gestão do conhecimento e na criação de bases de autoatendimento e fluxos colaborativos, destaca-se como parceiro de negócios focado em inovação, performance e construção de culturas centradas no cliente e orientadas por dados.

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