cs academy

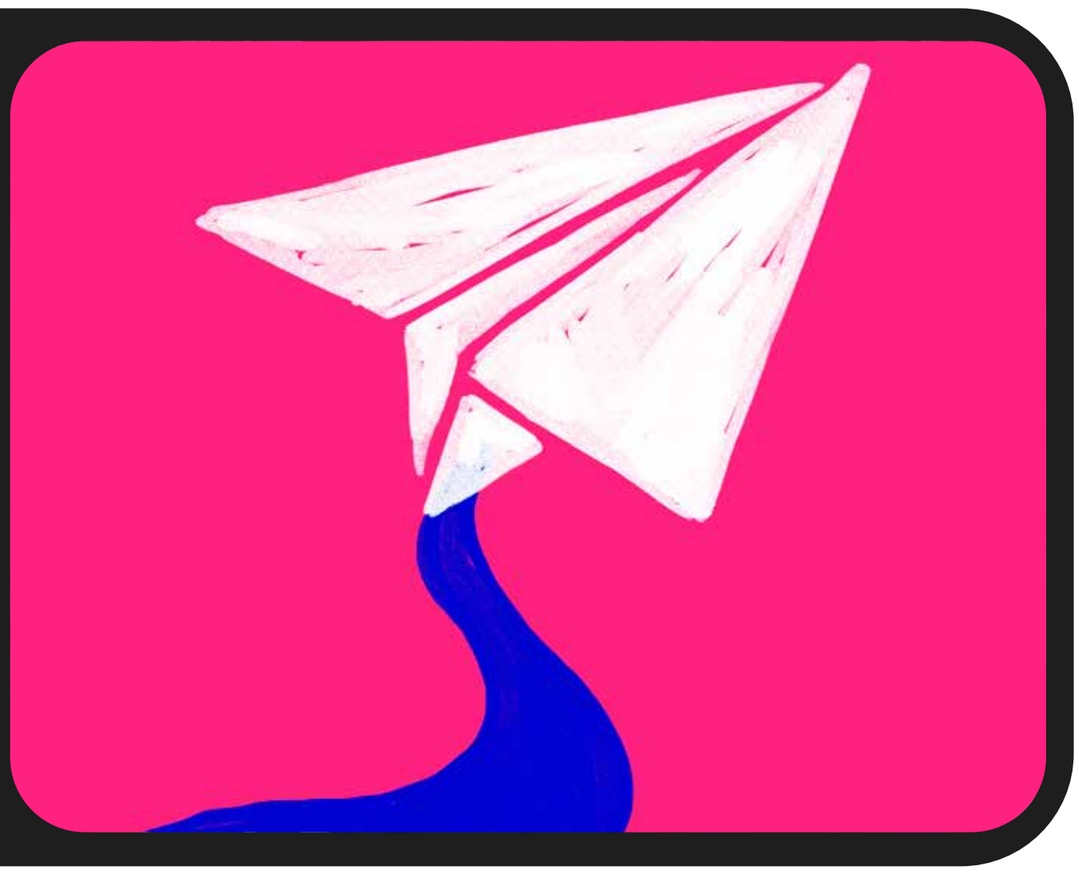
EMENTA

VoC NA PRÁTICA:
DA ESCUTA À AÇÃO

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 capacitar os participantes a dominar os fundamentos, métodos e estratégias da Voz do Cliente (VoC), entendendo como transformar feedbacks em ações que geram impacto real no negócio. Ao longo da jornada, os alunos irão aprender a diferenciar métricas de satisfação, aplicar técnicas eficazes de captura e análise, utilizar indicadores de forma estratégica, além de conectar esses resultados a metas de negócio.

PARA QUEM É **O CURSO?**

Profissionais de CS, CX, Atendimento, Produto e Gestão que queiram dominar métricas de satisfação (NPS, CSAT, CES), conectar resultados a indicadores de negócio (retenção, churn, LTV) e implementar estratégias de Voz do Cliente de forma prática e estratégica.

Esse curso tem 4 horas e 38 minutos e 5 módulos.
Nível intermediário.

Professora: Rayane Oliveira — Coordenadora de CX na GOL Smiles

SUA JORNADA DE APRENDIZADO COMEÇA AQUI!

MÓDULO 1

FUNDAMENTOS DA VOZ DO CLIENTE

Conteúdos:

- Aula 1: O que é VoC: conceitos-chave e evolução
- Aula 2 :Ciclo da voz do cliente: captura, análise, ação e monitoramento
- Aula 3: Maturidade de VoC - níveis e desafios

Objetivo:

Este módulo apresenta os conceitos essenciais da Voz do Cliente (VoC) e sua importância estratégica para Customer Success (CS) e Customer Experience (CX). Você aprenderá os conceitos-chave e a evolução do VoC, entendendo suas diferenças em relação ao NPS e às pesquisas tradicionais de satisfação.

MÓDULO 2

FONTES E MÉTODOS PARA CAPTURA DE VOC

Conteúdos:

- Aula 1: Entendendo as Fontes da Voz do Cliente
- Aula 2: Métodos não tradicionais de coleta de VoC
- Aula 3: Tecnologias para construir VoC

Objetivo:

Conheça os principais canais e técnicas para ouvir o cliente de maneira sistemática e eficaz dentro de estratégias de CS e CX. Você vai entender as diferentes fontes da Voz do Cliente, explorar métodos não tradicionais de coleta de feedback e conhecer ferramentas e tecnologias que potencializam a construção de programas de VoC consistentes.

MÓDULO 3

MÉTRICAS ESSENCIAIS DE VOC

Conteúdos:

- Aula 1: Principais indicadores
- Aula 2: Métricas de análise qualitativa
- Aula 3: Métricas de VoC e indicadores de negócio

Objetivo:

Este módulo apresenta as principais métricas utilizadas para medir e interpretar a Voz do Cliente dentro de estratégias de CS e CX. Conheça os indicadores fundamentais, como NPS, CSAT e CES, entenda como aplicar análises qualitativas de feedback e explorar a relação entre métricas de VoC e resultados de negócio, como retenção, churn e LTV.

MÓDULO 4

ESTRATÉGIA E APLICAÇÃO DA VOZ DO CLIENTE

Conteúdos:

- Aula 1: Benchmarking, scorecards e metas de VoC
- Aula 2: Rituais de VoC
- Aula 3: Modelos de Priorização de Insights de VoC
- Aula 4: Case real de transformação via VoC

Objetivo:

Aprenda a estruturar e aplicar estratégias de VoC com foco em impacto real para o negócio. Saiba como utilizar benchmarking, scorecards e metas para direcionar ações, conheça rituais de VoC que fortalecem a cultura centrada no cliente e explore modelos de priorização de insights.

MÓDULO 5

CRIANDO UMA ÁREA DE VOC NA PRÁTICA

Conteúdo:

- Aula 1: Capturar feedbacks relevantes
- Aula 2: Investigar causas e identificar padrões
- Aula 3: Compartilhar os insights com quem pode agir
- Aula 4: Promover conversas e decisões entre áreas
- Aula 5: Criar e implementar ações

Objetivo:

Neste módulo bônus, você vai aprender a criar uma área de Voz do Cliente do zero, aplicando conceitos e métodos de forma prática em uma empresa fictícia: a Sportify Hub.

NOSSA **ESPECIALISTA**

RAYANE **OLIVEIRA**

Coordenadora de CX na GOL Smiles

LinkedIn

Com 9 anos de experiência em estratégia e práticas de Customer Experience, Rayane é especialista em transformar a voz do cliente em alavanca de negócio. Atuou na implementação e governança de métricas como NPS, CSAT e CES em grandes empresas, além de estruturar programas de VoC e áreas de Customer Insights do zero. Reconhecida por cases premiados em CX no Brasil e no exterior, combina dados e empatia para criar jornadas mais humanas e estratégicas. Sua trajetória inclui projetos de destaque em companhias como Nestlé, iFood, BTG Pactual, e GOL Smiles, sempre com foco em resultados, ROI e cultura centrada no cliente.

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