

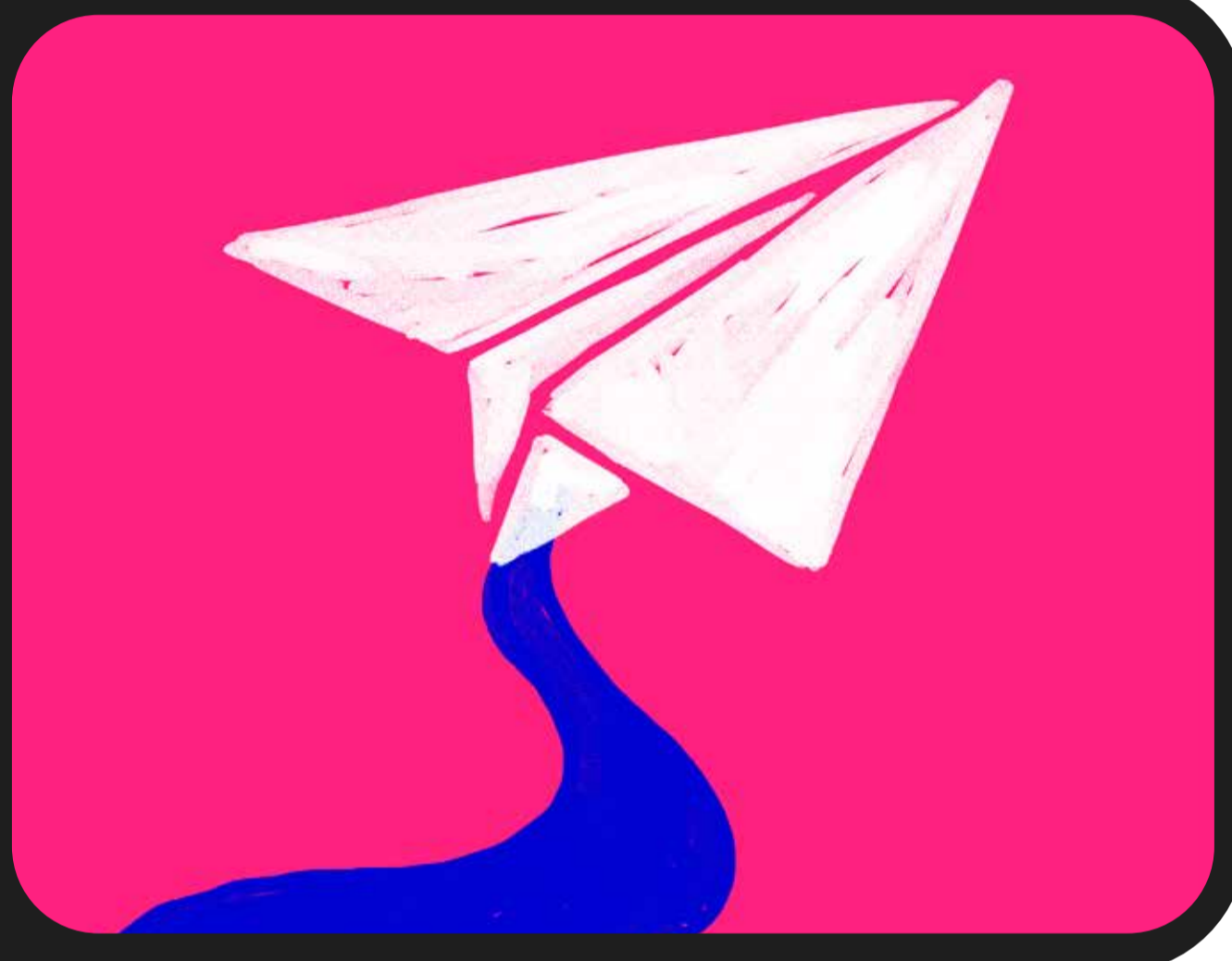


ESPECIALIZAÇÃO EM
GESTÃO DE LIDERANÇA



SEJA **BEM-VINDO(A)** **À CS ACADEMY**

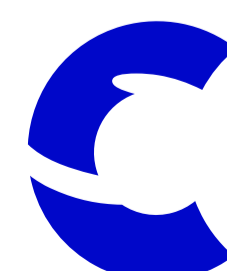
Desenvolvemos experiências de aprendizagem inovadoras, com jornadas práticas, do básico ao avançado, relacionadas à cultura customer centric, seja Customer Success, Customer Experience, Employee Experience, Suporte, Atendimento e Dados.



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 te 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!



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. Estruturada com base na ciência andragógica, a Especialização possui um modelo de ensino-aprendizagem.

3. Exemplos práticos para aprender fazendo em cada aula. Proposta da criação de um estudo caso, para desenvolver cases de aplicação real.

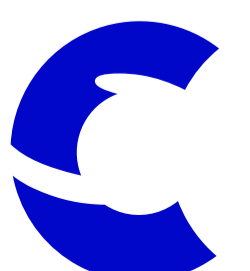
4. Especialistas renomados, com cases reais e que já lideraram grandes operações.

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

6. São mais de 12 horas de conteúdo online e ao vivo.

PARA QUEM É A ESPECIALIZAÇÃO?

Para líderes, gestores(as) e diretores(as), principalmente das áreas customer centric, pois é 100% focada na gestão de pessoas e de times.



**SUA JORNADA DE
APRENDIZAGEM COMEÇA AQUI!**

MÓDULO

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA LIDERANÇA

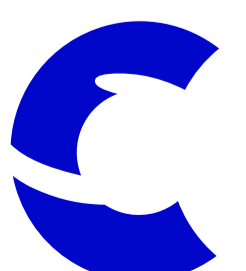
Tópicos abordados:

- Primeiros passos como líder: a escolha de ser líder/gestor e os desafios iniciais
- Habilidades essenciais da liderança
- Soft skills e Hard skills: conheça as principais
- Inteligência emocional: qual a importância e como desenvolver

Objetivo do módulo

Você sabe o que significa ser uma liderança na prática e o que fazer para se desenvolver como **uma liderança de Excelência**? Ao contrário do que muitas pessoas acreditam, liderar não é um dom natural. É importante entender também que excelentes profissionais técnicos não serão, necessariamente, excelentes líderes. Aqui, você aprenderá quais são as habilidades e competências necessárias para se tornar **uma liderança referência no mercado**.

Duração: [2h30]



MÓDULO

LIDERANÇA INSPIRADORA (PARTE I)

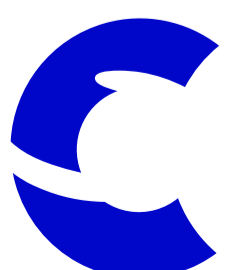
Tópicos abordados:

- Pipeline de liderança: desenvolvimento de líderes como diferencial competitivo
- Engajamento: a importância do engajamento, cultura e empatia para chegarmos na gestão de pessoas
- Cultura
- Empatia

Objetivo do módulo

O verdadeiro líder trabalha para que a sua equipe alcance o sucesso. Mais do que gerir pessoas e demandas, um Líder precisa inspirar seu time a conquistar metas e desafios diários. Descubra como se tornar uma referência e inspiração para seus liderados e pares.

Duração: [2h30]



MÓDULO

LIDERANÇA INSPIRADORA (PARTE II)

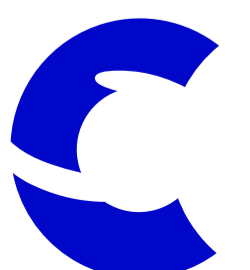
Tópicos abordados:

- Gestão de pessoas: como maximizar a experiência e o seu potencial
- Excelência na Liderança: a importância da excelência para geração/impactos nos resultados/entregas do time
- Tendências em liderança

Objetivo do módulo

A verdadeira liderança trabalha para que a sua equipe alcance o sucesso. Mais do que gerir pessoas e demandas, um líder precisa inspirar seu time a conquistar metas e desafios diários. Descubra como se tornar uma referência e uma inspiração para seus liderados e pares.

Duração: [2h30]



CONSTRUÇÃO DE EQUIPES SEGURAS E CONFIANTES

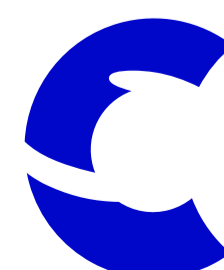
Tópicos abordados:

- Perfis comportamentais: a melhor maneira de lidar com cada um deles
- Liderança Situacional: estilos de liderança
Feedback, conversas difíceis e negociação
- Liderança inclusiva (ESG e diversidade): a importância e como exercitar/praticar

Objetivo do módulo

Entre as habilidades mais importantes de uma liderança de sucesso estão a **escuta ativa**, a **comunicação** e a **influência**: ouvir a sua equipe para que juntos construam soluções para os problemas e desafios que surgem. Entenda como construir equipes com colaboradores seguros de si, da liderança e do trabalho em time.

Duração: [2h30]



LIDERANÇA QUE TRAZ RESULTADOS E FORMA NOVAS LIDERANÇAS

Tópicos abordados:

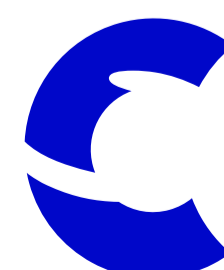
- Os desafios das equipes: como engajar o seu time e alcançar os resultados esperados
- Gestão de alta performance: construção e gestão de times de alta performance
- Modelos de gestão: como se tornar um Líder da Nova Economia
- Rituais: rotinas, acompanhamentos, gestão de resultados
- Planejamento de sucessão: identificar e elaborar planejamento para formar sucessores
- Promoções e Movimentações: como criar um ambiente que promova e incentive o reconhecimento de pessoas

Objetivo do módulo

Liderança que traz resultados: é preciso ir além do relacionamento. Um líder referência deve se preocupar em atender as expectativas dos clientes, da sua equipe, do seu líder direto e também as expectativas próprias. Descubra como se organizar para alcançar os resultados de desenvolvimento da ee de performance.

Formando novas lideranças: a maior força que um líder tem é a sua Equipe. Dedique-se a desenvolver habilidades e competências: que são necessárias em seus liderados e pares, para que novas pessoas se tornem líderes de excelência. Aprenda a construir um planejamento de sucessão.

Duração: [2h30]



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, vagas exclusivas e muito networking com grandes profissionais das áreas de customer centric, como Atendimento e Suporte, CS e CX.

COMECE AGORA