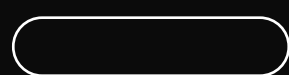




ESPECIALIZAÇÃO EM
***GESTÃO DE
CUSTOMER EXPERIENCE***



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

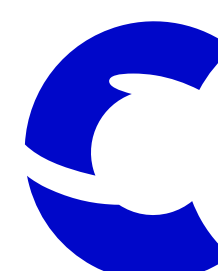
Desenvolvemos experiências de aprendizagem inovadoras, com jornadas práticas, do básico ao avançado, relacionadas à cultura customer centric, seja Customer Success, Customer Experience, Employee Experience, Suporte, Atendimento e Dados.



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. Conteúdos e frameworks para elevar o seu nível de conhecimento para aplicar as melhores práticas assim que terminar o curso.

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

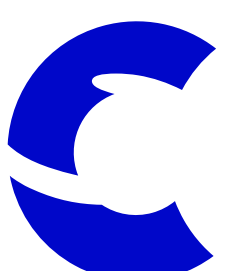
4. Especialistas renomados, com cases reais e que já lideraram grandes operações.

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

6. Esse curso tem 15 horas de conteúdo online e ao vivo.

PARA QUEM É A ESPECIALIZAÇÃO?

Profissionais que lideram e quipes de Customer Experience ou que almejam a liderança/gestão.



**SUA JORNADA DE
APRENDIZAGEM COMEÇA AQUI!**

MÓDULO

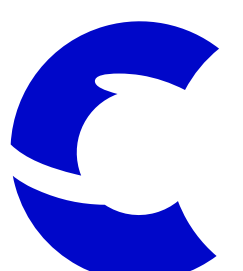
CULTURA CENTRADA NO CLIENTE E NA GOVERNANÇA

Lorem ipsum
Tópicos abordados:

- Pilares para uma cultura de excelência.
- Aprendendo as condições de uma organização que está pronta para entregar CX de excelência.
- Recrutando e treinando para a entrega de excelência na experiência.
- Como criar a cultura que embarca o cliente no centro, experimentação e tecnologia.
- Derrube silos e construa uma empresa centrada no cliente.
- O modelo para governança de excelência em CX.
- O equilíbrio entre tomada de decisão centralizada x descentralizada.
- Engajamento de funcionário e cliente como fator imperativo de governança.
- Desenhando e gerindo para melhorias recorrentes em CX.

Objetivo: Garantir o alinhamento organizacional para criar experiências positivas.

Duração: [2h30]



MÓDULO

ESTRATÉGIA DE CUSTOMER EXPERIENCE

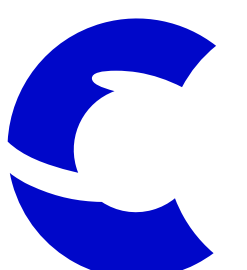
Tópicos abordados:

- A evolução da experiência do cliente.
- Entendendo onde sua entrega de CX está atualmente.
- Desenvolvendo uma visão de Experiência do Cliente.
- Criando uma promessa clara e crível de CX.
- Fazendo a liderança comprar sua ideia.
- Configurando sua força-tarefa de ação CX.
- Montando um Plano de ação em toda a organização.
- Dando vida ao seu programa de CX para que seus clientes sintam um vínculo real com sua organização.
- Diferenciando sua empresa através da sua nova promessa.
- Retendo seus clientes com excelência consistente de CX.
- Sua nova abordagem para adquirir novos clientes através da excelência em CX.

Objetivo:

Entender como construir a fundação de uma empresa voltada para o cliente.

Duração: [2h30]



MÉTRICAS E ROI

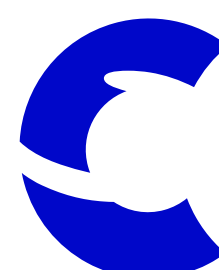
Tópicos abordados:

- Governança de dados.
- Métricas de cliente – satisfação.
- Métricas departamentais – responsividade.
- KPIs.
- ROI.
- Identificando medidas críticas de CX e ROI.
- Configurando seu report interno (mostrando progresso).
- Como CX facilita a redução de custos.
- Aumentando o lucro e o valor para os acionistas.

Objetivo:

Quantificar, validar e medir o impacto das soluções de CX no índice de Experiência do Cliente.

Duração: [2h30]



ENTENDENDO O CLIENTE

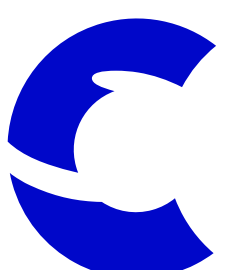
Tópicos abordados:

- O que é VoC e quais são os canais de escuta.
- Como construir e manter um programa de VoC.
- A influência dos vieses no comportamento de compra do consumidor.
- O papel das pesquisas, quais os tipos, como e quando usar
- Ferramentas para entender o cliente: persona e mapa da empatia.
- Identificar pontos de contato do cliente para um determinado momento da jornada de uma marca ou produto.
- Como armazenar, apresentar e compartilhar os dados;
- Modelos de dash e ferramentas.

Objetivo:

Entender e transmitir a informação de que a base de qualquer programa customer centric são os clientes.

Duração: [2h30]



MÓDULO

CONSTRUINDO OPERAÇÕES DE EXCELÊNCIA EM CX

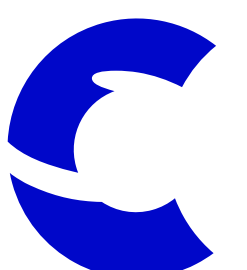
Tópicos abordados:

- Até que ponto o cliente está experimentando a promessa da marca.
- Atingindo excelência de CX entre lugares, canais, pontos de contato.
- Identificando os facilitadores críticos da excelência em CX.
- Inovando para evolução, expansão ou revolução;
- Implicações da AI em CX.
- Identificar a importância do design da experiência no contexto de interações multicanais com os clientes.
- Design da experiência e melhorias – Desenha cada ponto de contato de maneira única para a jornada do cliente.
- Usando os dados para avaliar o protótipo.
- Iniciativas de CX sustentáveis em empresas de diferentes setores.

Objetivo:

Este módulo objetiva abordar sobre a construção de uma operação de CX que vai garantir excelência na experiência do cliente.

Duração: [2h30]



TENDÊNCIAS EM CUSTOMER EXPERIENCE

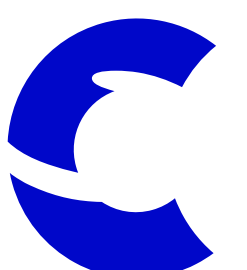
Tópicos abordados:

- A evolução da experiência do cliente.
- Entendendo onde sua entrega de CX está atualmente.
- Desenvolvendo uma visão de Experiência do Cliente.
- Criando uma promessa clara e crível de CX.
- Fazendo a liderança comprar sua ideia.
- Configurando sua força-tarefa de ação CX.
- Montando um Plano de ação em toda a organização.
- Dando vida ao seu programa de CX para que seus clientes sintam um vínculo real com sua organização.
- Diferenciando sua empresa através da sua nova promessa.
- Retendo seus clientes com excelência consistente de CX.
- Sua nova abordagem para adquirir novos clientes através da excelência em CX.

Objetivo:

O mercado de experiência do cliente exige constante evolução. Neste módulo vamos conhecer as tendências de CX e o que vale a pena ser implementado.

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 customer centric, como Atendimento e Suporte, CS e CX.

COMECE AGORA