

Curso

Customer Experience Analytics



Curso Customer Experience Analytics

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Qualificação: 6 ECTS
- » Carga horária: 16 horas/semana
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online
- » Indicado para: Pessoas com formação superior no campo das Ciências Sociais e Jurídicas, Administrativas e Empresariais

Acesso ao site: www.techtute.com/pt/escola-gestao/curso/customer-experience-analytics

Índice

01

Boas-vindas

pág. 4

02

Porquê estudar na TECH?

pág. 6

03

Porquê o nosso curso?

pág. 10

04

Objetivos

pág. 14

05

Estrutura e conteúdo

pág. 18

06

Metodologia

pág. 24

07

O perfil dos nossos alunos

pág. 32

08

Direção do curso

pág. 36

09

Impacto na sua carreira

pág. 40

10

Benefícios para a sua empresa

pág. 44

11

Certificação

pág. 48

01

Boas-vindas

A Customer Experience Analytics é essencial para as empresas devido ao aumento da concorrência no mercado e à importância crescente da satisfação do cliente. Esta situação realça a necessidade de compreender e melhorar a Experiência do Utilizador como um fator essencial para alcançar o sucesso empresarial. Por conseguinte, através da recolha, análise e utilização de dados sobre a experiência do cliente, as empresas podem melhorar o seu desempenho financeiro e aumentar a retenção e fidelização de clientes. Este curso fornece as ferramentas necessárias para que os alunos adquiram competências em matéria de análise de dados e tomada de decisões empresariais informadas. A flexibilidade da metodologia *Relearning* permite aos alunos organizarem os recursos académicos de acordo com as suas necessidades e horários, facilitando a sua aprendizagem online.



Curso de Customer Experience Analytics
TECH Universidade Tecnológica



“

Torne-se no Designer de Experiência do Utilizador que deseja graças aos conhecimentos que irá adquirir com este Curso”

02

Porquê estudar na TECH?

A TECH é a maior escola de gestão do mundo, 100% online. É uma Escola de Gestão de elite, com um modelo que obedece aos mais elevados padrões acadêmicos. Um centro internacional de ensino de alto desempenho e de competências intensivas de gestão.



“

A TECH é uma Universidade na vanguarda da tecnologia, que coloca todos os seus recursos à disposição do estudante para o ajudara alcançar o sucesso empresarial"

Na TECH Universidade Tecnológica



Inovação

A universidade oferece um modelo de aprendizagem online, que combina a mais recente tecnologia educacional com o máximo rigor pedagógico. Um método único com o mais alto reconhecimento internacional, que fornecerá os elementos-chave para que o aluno se desenvolva num mundo em constante mudança, onde a inovação deve ser a aposta essencial de cada empresário.

“Caso de Sucesso Microsoft Europa” por incorporar um sistema multivídeo interativo inovador nos programas.



Máxima exigência

O critério de admissão da TECH não é económico. Não é necessário fazer um grande investimento para estudar nesta Universidade. No entanto, para se formar na TECH, serão testados os limites da inteligência e capacidade do estudante. Os padrões académicos desta instituição são muito elevados...

95%

dos estudantes da TECH concluem os seus estudos com sucesso



Networking

Profissionais de todo o mundo participam na TECH, pelo que o estudante poderá criar uma vasta rede de contactos que lhe será útil para o seu futuro.

+100 mil

gestores formados todos os anos

+200

nacionalidades diferentes



Empowerment

O estudante vai crescer de mãos dadas com as melhores empresas e profissionais de grande prestígio e influência. A TECH desenvolveu alianças estratégicas e uma valiosa rede de contactos com os principais intervenientes económicos dos 7 continentes.

+500

Acordos de colaboração com as melhores empresas



Talento

Este Curso de Especialização é uma proposta única para fazer sobressair o talento do estudante no meio empresarial. Uma oportunidade para dar a conhecer as suas preocupações e a sua visão de negócio.

A TECH ajuda o estudante a mostrar o seu talento ao mundo no final desta especialização



Contexto Multicultural

Ao estudar na TECH, o aluno pode desfrutar de uma experiência única. Estudará num contexto multicultural. Num programa com uma visão global, graças ao qual poderá aprender sobre a forma de trabalhar em diferentes partes do mundo, compilando a informação mais recente e que melhor se adequa à sua ideia de negócio.

Os estudantes da TECH têm mais de 200 nacionalidades.



A TECH procura a excelência e, para isso, tem uma série de características que a tornam uma Universidade única:



Análises

A TECH explora o lado crítico do aluno, a sua capacidade de questionar as coisas, a sua capacidade de resolução de problemas e as suas competências interpessoais.



Excelência académica

A TECH proporciona ao estudante a melhor metodologia de aprendizagem online. A Universidade combina o método *Relearning* (a metodologia de aprendizagem mais reconhecida internacionalmente) com o Estudo de Caso de Tradição e vanguarda num equilíbrio difícil, e no contexto do itinerário académico mais exigente.



Economia de escala

A TECH é a maior universidade online do mundo. Tem uma carteira de mais de 10 mil pós-graduações universitárias. E na nova economia, **volume + tecnologia = preço disruptivo**. Isto assegura que os estudos não são tão caros como noutra universidade.



Aprenda com os melhores

A equipa docente da TECH explica nas aulas o que os levou ao sucesso nas suas empresas, trabalhando num contexto real, animado e dinâmico. Professores que estão totalmente empenhados em oferecer uma especialização de qualidade que permita ao estudante avançar na sua carreira e destacar-se no mundo dos negócios.

Professores de 20 nacionalidades diferentes.



Na TECH terá acesso aos estudos de casos mais rigorosos e atualizados no meio académico"

03

Porquê o nosso programa?

Realizar o programa da TECH significa multiplicar as suas hipóteses de alcançar sucesso profissional no campo da gestão de empresas de topo.

É um desafio que envolve esforço e dedicação, mas que abre a porta para um futuro promissor. O estudante aprenderá com o melhor corpo docente e com a metodologia educacional mais flexível e inovadora.



“

Temos o corpo docente mais prestigiado e o plano de estudos mais completo do mercado, o que nos permite oferecer uma capacitação do mais alto nível académico”

Este programa trará uma multiplicidade de benefícios profissionais e pessoais, entre os quais os seguintes:

01

Dar um impulso definitivo à carreira do aluno

Ao estudar na TECH, o aluno poderá assumir o controlo do seu futuro e desenvolver todo o seu potencial. Com a conclusão deste programa, adquirirá as competências necessárias para fazer uma mudança positiva na sua carreira num curto período de tempo.

70% dos participantes nesta especialização conseguem uma mudança positiva na sua carreira em menos de 2 anos.

02

Desenvolver uma visão estratégica e global da empresa

A TECH oferece uma visão aprofundada da gestão geral para compreender como cada decisão afeta as diferentes áreas funcionais da empresa.

A nossa visão global da empresa irá melhorar a sua visão estratégica.

03

Consolidar o estudante na gestão de empresas de topo

Estudar na TECH significa abrir as portas a um panorama profissional de grande importância para que o estudante se possa posicionar como gestor de alto nível, com uma visão ampla do ambiente internacional.

Trabalhará em mais de 100 casos reais de gestão de topo.

04

Assumir novas responsabilidades

Durante o programa, são apresentadas as últimas tendências, desenvolvimentos e estratégias, para que os estudantes possam realizar o seu trabalho profissional num ambiente em mudança.

45% dos alunos conseguem subir na carreira com promoções internas.

05

Acesso a uma poderosa rede de contactos

A TECH interliga os seus estudantes para maximizar as oportunidades. Estudantes com as mesmas preocupações e desejo de crescer. Assim, será possível partilhar parceiros, clientes ou fornecedores.

Encontrará uma rede de contactos essencial para o seu desenvolvimento profissional.

06

Desenvolver projetos empresariais de uma forma rigorosa

O estudante terá uma visão estratégica profunda que o ajudará a desenvolver o seu próprio projeto, tendo em conta as diferentes áreas da empresa.

20% dos nossos estudantes desenvolvem a sua própria ideia de negócio.

07

Melhorar as *soft skills* e capacidades de gestão

A TECH ajuda os estudantes a aplicar e desenvolver os seus conhecimentos adquiridos e a melhorar as suas capacidades interpessoais para se tornarem líderes que fazem a diferença.

Melhore as suas capacidades de comunicação e liderança e dê um impulso à sua profissão.

08

Ser parte de uma comunidade exclusiva

O estudante fará parte de uma comunidade de gestores de elite, grandes empresas, instituições de renome e professores qualificados das universidades mais prestigiadas do mundo: a comunidade da TECH Universidade Tecnológica.

Damos-lhe a oportunidade de se especializar com uma equipa de professores de renome internacional.

04

Objetivos

Após a conclusão deste Curso, o profissional adquirirá um conjunto de conhecimentos e competências especializadas na gestão da experiência do cliente e na tomada de decisões estratégicas. Além disso, a capacitação visa proporcionar aos alunos uma compreensão aprofundada da importância da satisfação do utilizador no desempenho financeiro da empresa. Desta forma, o especialista dominará os aspetos fundamentais para melhorar a experiência do utilizador em todos os pontos de contacto com a empresa e, assim, aumentar a retenção e fidelização. Em última análise, os alunos estarão preparados para enfrentar os desafios atuais da Customer Experience e melhorar o desempenho empresarial nesta área.



“

Quanto mais ambiciosos forem os seus objetivos, mais poderá tirar partido das 150 horas de conteúdos diversificados e multidisciplinares incluídos nesta formação”

A TECH converte os objetivos dos seus alunos nos seus próprios objetivos Trabalham em conjunto para os alcançar

O Curso de Customer Experience Analytics capacitará o aluno para:

01

Analisar casos de estudo de empresas que adaptaram com sucesso as suas estratégias de marketing e experiências de compra com base nos resultados da metodologia VOC

02

Definir os valores e princípios da organização que permitam gerar uma cultura centrada na *Customer Experience* e demonstrar como esses valores se traduzem em ações concretas em benefício do cliente

03

Estabelecer metodologias de trabalho que racionalizem e incentivem a criatividade e a melhoria contínua





04

Definir os fundamentos para a implementação de um projeto CX

05

Conceber um modelo de gestão da satisfação do cliente eficaz, multifuncional e orientado para a tomada de decisões

06

Identificar o melhor KPI de experiência do cliente com base na natureza da empresa

05

Estrutura e conteúdo

O objetivo do Curso de Customer Experience Analytics é adaptar-se às necessidades dos profissionais desta área, razão pela qual é ministrado online. Os alunos terão a oportunidade de personalizar a sua experiência de aprendizagem durante as seis semanas que dura o curso, uma vez que têm a liberdade de escolher quando e onde estudar. A sua abordagem flexível e acessível permite aos especialistas adaptarem os seus recursos académicos aos seus horários e compromissos profissionais.



“

As 150 horas de conteúdos diversificados serão alojadas num Campus Virtual de última geração ao qual pode aceder a partir de qualquer dispositivo com ligação à internet”

Plano de estudos

O principal objetivo do Curso de Customer Experience Analytics é melhorar a capacidade analítica e a eficácia da tomada de decisões no domínio da experiência do consumidor, aprofundando a identificação das necessidades dos clientes.

Durante as seis semanas da capacitação, serão trabalhadas competências de gestão, tais como os elementos-chave para um balanced scorecard, a NPS, o CSAT, os KPI complementares e a reputação online, entre outros tópicos relevantes.

O plano de estudos procura formar líderes capazes de liderar equipas de alto desempenho no setor digital e adquirir competências na tomada de decisões e na gestão de projetos numa perspetiva estratégica, tecnológica e inovadora.

Para tal, a experiência de aprendizagem é adaptada às necessidades de cada aluno, oferecendo os materiais didáticos numa variedade de formatos multimédia e textuais.

Além disso, o formato flexível da capacitação permite aos alunos organizarem os seus recursos académicos em função dos seus horários e responsabilidades profissionais.

De igual modo, a metodologia pedagógica *Relearning* é utilizada para promover uma aprendizagem significativa e duradoura.

Este Curso decorre ao longo de 6 semanas e tem apenas 1 módulo:

Módulo 1

Customer Experience Analytics

Onde, quando e como são ministradas?

A TECH oferece-lhe a possibilidade de frequentar este Curso de Customer Experience Analytics de forma completamente online. Durante as 6 semanas de duração da especialização, o aluno poderá aceder a todos os conteúdos deste curso em qualquer altura, permitindo-lhe autogerir o seu tempo de estudo.

Uma experiência educativa única, essencial e decisiva para impulsionar o seu desenvolvimento profissional e progredir na sua carreira.



Módulo 1. *Customer Experience Analytics*

<p>1.1. A qualidade e ativação dos dados. Elementos fundamentais para um balanced scorecard</p> <p>1.1.1. Captura de dados 1.1.1.1. O que, quando e como recolher o <i>feedback</i> dos clientes</p> <p>1.1.2. Análise de dados 1.1.2.1. Requisitos para manter um sistema que seja interpretável pelas diferentes camadas da organização ao longo do tempo</p> <p>1.1.3. Tomada de decisões 1.1.3.1. Interpretação e ação</p>	<p>1.2. NPS, a lealdade do cliente</p> <p>1.2.1. NPS: O que calcula e como</p> <p>1.2.2. Utilização do NPS como indicador de referência (KPI). Prós e contras</p> <p>1.2.3. Exemplos e referências sectoriais</p>	<p>1.3. CSAT. Satisfação do cliente</p> <p>1.3.1. CSAT: O que calcula e como</p> <p>1.3.2. Utilização do CSAT como indicador de referência (KPI). Prós e contras</p> <p>1.3.3. Exemplos e referências sectoriais</p>	<p>1.4. KPIs complementares</p> <p>1.4.1. CES: Satisfação do cliente com o grau de dificuldade de uma determinada ação</p> <p>1.4.2. CLV: Valor vitalício do cliente</p> <p>1.4.3. Taxas de abandono e retenção</p> <p>1.4.4. Especificidades sectoriais</p>
<p>1.5. Reputação online. Importância dos dados semânticos da internet</p> <p>1.5.1. Escuta ativa na internet: Análise da reputação da marca nas redes sociais, nos websites de comparação e no seu próprio website</p> <p>1.5.2. Estratégia de resposta: A interação como ferramenta de gestão da reputação da marca</p> <p>1.5.3. Plataformas de escuta e gestão</p>	<p>1.6. Contact Center. O telefone, uma alavanca poderosa para tomar o pulso do cliente</p> <p>1.6.1. Ilustração do papel da CX no desenvolvimento de um produto de inovação</p> <p>1.6.2. Passos imprescindíveis</p> <p>1.6.3. Erros comuns</p>	<p>1.7. Chaves para alcançar uma visão holística do <i>feedback</i> dos clientes</p> <p>1.7.1. Seleção dos seus KPIs ideias</p> <p>1.7.2. Otimização do momento da <i>journey</i> para recolher o <i>feedback</i></p> <p>1.7.3. Identificação da experiência do cliente por tipologia de perfil de cliente</p>	<p>1.8. A arquitetura tecnológica Aspectos fundamentais</p> <p>1.8.1. Segurança</p> <p>1.8.2. Privacidade</p> <p>1.8.3. Integração</p> <p>1.8.4. Escalabilidade</p> <p>1.8.5. Tempo real</p>
<p>1.9. Balanced scorecard</p> <p>1.9.1. Funções 1.9.1.1. Quem interage, objetivo e frequência</p> <p>1.9.2. Visualização dos dados: 1.9.2.1. Plataformas</p> <p>1.9.3. Avaliação das implicações das integrações</p>	<p>1.10. A experiência do cliente a partir de diferentes pontos de partida: O caminho para a excelência</p> <p>1.10.1. Nível de conhecimento do seu cliente e do seu cliente-alvo</p> <p>1.10.2. Gestão da experiência com equipas externas</p> <p>1.10.3. Recursos, tempo e acompanhamento</p> <p>1.10.4. Evangelização por parte da equipa de gestão/executiva</p>		



06

Metodologia

Este programa de capacitação oferece uma forma diferente de aprendizagem. A nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: **o Relearning**. Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas escolas médicas mais prestigiadas do mundo e tem sido considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações, tais como a *New England Journal of Medicine*.





“

Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para o levar através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que provou ser extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”

A TECH Business School utiliza o Estudo de Caso para contextualizar todo o conteúdo.

O nosso programa oferece um método revolucionário de desenvolvimento de competências e conhecimentos. O nosso objetivo é reforçar as competências num contexto de mudança, competitivo e altamente exigente.

“

Com a TECH pode experimentar uma forma de aprendizagem que abala as fundações das universidades tradicionais de todo o mundo”



Este programa prepara-o para enfrentar desafios empresariais em ambientes incertos e tornar o seu negócio bem sucedido.



Um método de aprendizagem inovador e diferente

Este programa da TECH é um programa de formação intensiva, criado de raiz para oferecer aos gestores desafios e decisões empresariais ao mais alto nível, tanto a nível nacional como internacional. Graças a esta metodologia, o crescimento pessoal e profissional é impulsionado, dando um passo decisivo para o sucesso. O método do caso, a técnica que constitui a base deste conteúdo, assegura que a realidade económica, social e profissional mais atual é seguida.

“ *O estudante aprenderá, através de atividades de colaboração e casos reais, a resolução de situações complexas em ambientes empresariais reais* **”**

O método do caso tem sido o sistema de aprendizagem mais amplamente utilizado pelas melhores faculdades do mundo. Desenvolvido em 1912 para que os estudantes de direito não só aprendessem o direito com base no conteúdo teórico, o método do caso consistia em apresentar-lhes situações verdadeiramente complexas, a fim de tomarem decisões informadas e valorizarem juízos sobre a forma de as resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard.

Numa dada situação, o que deve fazer um profissional? Esta é a questão que enfrentamos no método do caso, um método de aprendizagem orientado para a ação. Ao longo do programa, os estudantes serão confrontados com múltiplos casos da vida real. Terão de integrar todo o seu conhecimento, investigar, argumentar e defender as suas ideias e decisões.

O nosso programa prepara-o para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso na sua carreira.

Relearning Methodology

A TECH combina eficazmente a metodologia do Estudo de Caso com um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição, que combina elementos didáticos diferentes em cada lição.

Melhoramos o Estudo de Caso com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.

O nosso sistema online permitir-lhe-á organizar o seu tempo e ritmo de aprendizagem, adaptando-o ao seu horário. Poderá aceder ao conteúdo a partir de qualquer dispositivo fixo ou móvel com uma ligação à Internet.

Na TECH aprende- com uma metodologia de vanguarda concebida para formar os gestores do futuro. Este método, na vanguarda da pedagogia mundial, chama-se Relearning.

A nossa escola de gestão é a única escola de língua espanhola licenciada para empregar este método de sucesso. Em 2019, conseguimos melhorar os níveis globais de satisfação dos nossos estudantes (qualidade de ensino, qualidade dos materiais, estrutura dos cursos, objetivos...) no que diz respeito aos indicadores da melhor universidade online do mundo.



No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, mas acontece numa espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, cada um destes elementos é combinado de forma concêntrica. Esta metodologia formou mais de 650.000 licenciados com sucesso sem precedentes em áreas tão diversas como a bioquímica, genética, cirurgia, direito internacional, capacidades de gestão, ciência do desporto, filosofia, direito, engenharia, jornalismo, história, mercados e instrumentos financeiros. Tudo isto num ambiente altamente exigente, com um corpo estudantil universitário com um elevado perfil socioeconómico e uma idade média de 43,5 anos.

O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e mais desempenho, envolvendo-o mais na sua capacitação, desenvolvendo um espírito crítico, defendendo argumentos e opiniões contrastantes: uma equação direta ao sucesso.

A partir das últimas provas científicas no campo da neurociência, não só sabemos como organizar informação, ideias, imagens e memórias, mas sabemos que o lugar e o contexto em que aprendemos algo é fundamental para a nossa capacidade de o recordar e armazenar no hipocampo, para o reter na nossa memória a longo prazo.

Desta forma, e no que se chama Neurocognitive context-dependent e-learning, os diferentes elementos do nosso programa estão ligados ao contexto em que o participante desenvolve a sua prática profissional.



Este programa oferece o melhor material educativo, cuidadosamente preparado para profissionais:



Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados pelos especialistas que irão ensinar o curso, especificamente para o curso, para que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são depois aplicados ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isto, com as mais recentes técnicas que oferecem peças de alta-qualidade em cada um dos materiais que são colocados à disposição do aluno.



Masterclasses

Existem provas científicas sobre a utilidade da observação por terceiros especializada.

O denominado Learning from an Expert constrói conhecimento e memória, e gera confiança em futuras decisões difíceis.



Práticas de aptidões e competências

Realizarão atividades para desenvolver competências e aptidões específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e desenvolver as competências e capacidades que um gestor de topo necessita de desenvolver no contexto da globalização em que vivemos.



Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e diretrizes internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH o aluno terá acesso a tudo o que necessita para completar a sua capacitação.





Case studies

Completarão uma seleção dos melhores estudos de casos escolhidos especificamente para esta situação. Casos apresentados, analisados e tutelados pelos melhores especialistas em gestão de topo na cena internacional.



Resumos interativos

A equipa da TECH apresenta os conteúdos de uma forma atrativa e dinâmica em comprimidos multimédia que incluem áudios, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais a fim de reforçar o conhecimento.

Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi premiado pela Microsoft como uma "História de Sucesso Europeu".



Testing & Retesting

Os conhecimentos do aluno são periodicamente avaliados e reavaliados ao longo de todo o programa, através de atividades e exercícios de avaliação e auto-avaliação, para que o aluno possa verificar como está a atingir os seus objetivos.



07

O perfil dos nossos alunos

O Curso destina-se a pessoas com formação superior no campo das Ciências Sociais e Jurídicas, Administrativas e Económicas.

A diversidade de participantes com diferentes perfis académicos e de múltiplas nacionalidades compõe a abordagem multidisciplinar deste curso.

Os profissionais que tenham formação superior em qualquer área e dois anos de experiência de trabalho no campo do Marketing Digital são também elegíveis para o Curso.





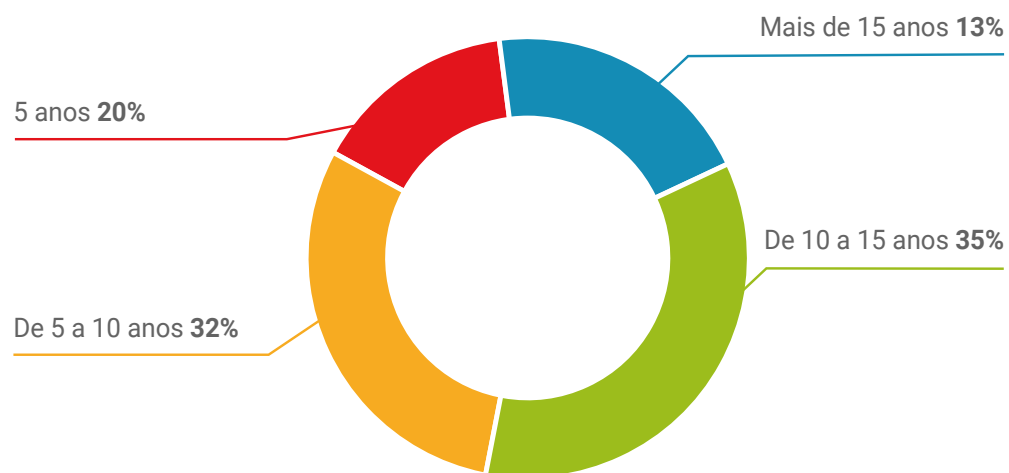
“

Dê um salto na sua carreira e especialize-se num setor inovador que está na ordem do dia nas maiores empresas do mundo”

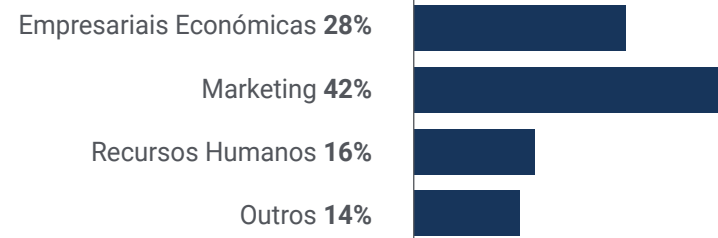
Idade média

Entre **35** e **45** anos

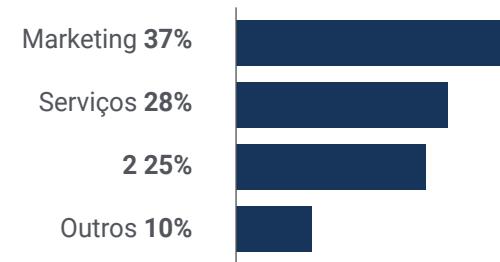
Anos de experiência



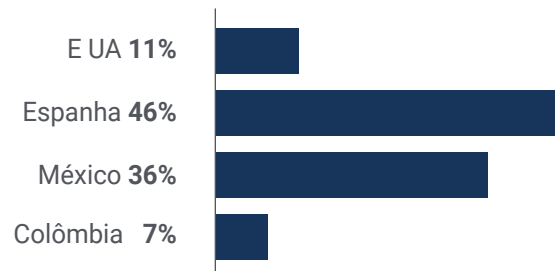
Formação



Perfil académico



Distribuição geográfica



Irene Martín Montaña

Gestora de Experiência do Cliente

"O Curso de Customer Experience Analytics foi uma experiência excepcionalmente valiosa para mim. Graças aos conhecimentos e competências que adquiri, tenho agora uma compreensão profunda de como medir e melhorar a experiência do cliente na minha empresa. Os docentes são muito profissionais e experientes, e a sua perspetiva prática tem sido inestimável para o meu desenvolvimento profissional"

08

Direção do curso

O corpo docente do Curso de Customer Experience Analytics é composto por profissionais no ativo com experiência comprovada no campo da Experiência do Utilizador. Os docentes são especialistas em análise de dados, estratégias de melhoria e tomada de decisões empresariais informadas. Além disso, por estarem ativos no setor, os profissionais podem oferecer aos alunos uma perspetiva prática e atualizada sobre a Customer Experience e a forma como esta se está a desenvolver atualmente.



“

Os especialistas em Customer Experience incluídos nesta capacitação estarão à sua disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir”

Direção



Dra. Pilar Yépez Molina

- ♦ Consultora e Formadora de Marketing para Empresas sob a marca La Digitalista
- ♦ Diretora Criativa Executiva e Sócia Fundadora da ÚbicaBelow, onde criou e desenvolveu campanhas de Marketing Online e Offline
- ♦ Diretora Criativa Executiva na Sidecar SGM, onde criou e desenvolveu campanhas de Marketing Promocional e Relacional para Clientes Online e Offline
- ♦ Responsável Criativa Online e Criativa Executiva na MC Comunicación
- ♦ Docente de Marketing Digital no Colegio de Periodistas de Cataluña
- ♦ Docente de Marketing Digital e Estratégias de Comunicação na Licenciatura em Engenharia da BES La Salle
- ♦ Docente de Marketing Digital na Euncet Business School
- ♦ Pós-Graduação em Marketing Relacional no Instituto de la Economía Digital ICEMD
- ♦ Licenciatura em Publicidade e Relações Públicas na Universidad de Sevilla



Professores

Dr. Daniel Rueda Salvador

- Customer Intelligence Director no Iberostar Group
- Digital Project Manager no Iberostar Group
- Analista de Inovação e Guest Experience
- Consultor de Comércio Externo e Investimento
- Agente de Recepção e Atendimento ao Cliente
- Mestrado em Gestão Empresarial Internacional no Centro de Estudios Económicos y Comerciales (CECO)
- Curso de Desenvolvimento de Gestão e Administração na Deusto Business School
- Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas com Especialização em Marketing e Vendas na Deusto Business School



Para além dos seus conteúdos atualizados e da sua metodologia flexível e 100% online, este curso é ministrado por prestigiados especialistas nesta área profissional"

09

Impacto na sua carreira

Este Curso pode ter um grande impacto na carreira de um profissional especializado em Marketing Digital. Isto deve-se ao facto de esta capacitação proporcionar competências e conhecimentos práticos que são altamente valorizados no mercado atual. Desta forma, os alunos podem aplicar o que aprenderam no seu trabalho diário e melhorar a experiência do utilizador dos seus clientes. Além disso, a flexibilidade da formação online permite aos alunos adaptarem os seus estudos aos seus horários laborais e pessoais, facilitando-lhes a continuação do trabalho enquanto melhoram as suas competências e conhecimentos. Isto garante uma maior satisfação profissional e melhores oportunidades de carreira no futuro.



“

Se sente que a sua carreira precisa de um salto qualitativo, este Curso é uma oportunidade única para o conseguir”

Está pronto para progredir na sua carreira? Espera-o um excelente progresso profissional

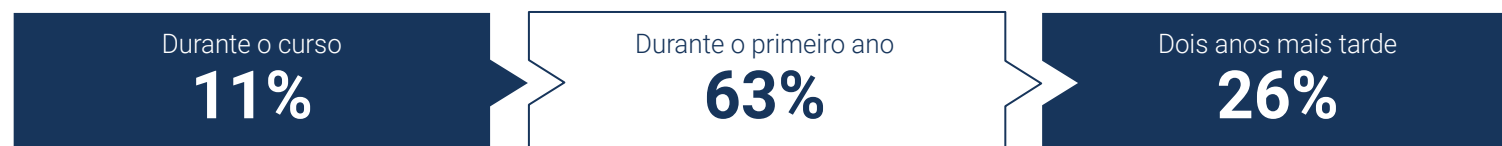
O Curso intensivo em Customer Experience Analytics da TECH prepará-lo-á para enfrentar desafios e decisões empresariais no âmbito do Marketing Digital. O seu principal objetivo é promover crescimento pessoal e profissional. Ajudamo-lo a alcançar o seu sucesso.

Se quer se superar-se a si mesmo, fazer uma mudança profissional positiva e trabalhar em rede com os melhores, este é o lugar para si.

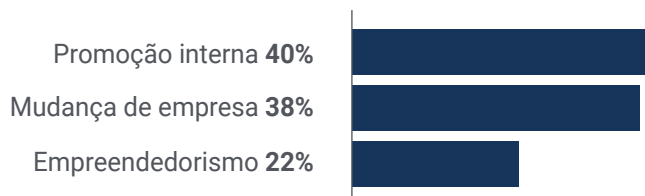
*Impulsione a sua carreira,
orientando-a com a TECH
para a Customer Experience.*

*Os conhecimentos adquiridos
serão o seu maior trunfo para
garantir a atuação em caso de
falta de medidas relacionadas
com a Experiência de Cliente
nas empresas.*

Momento de mudança

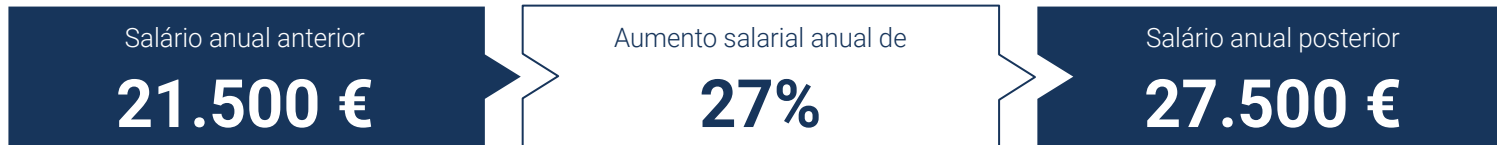


Tipo de mudança



Melhoria salarial

A conclusão deste curso significa um aumento salarial de mais de **27%** para os nossos alunos



10

Benefícios para a sua empresa

O Curso de Customer Experience Analytics pode trazer múltiplos benefícios às empresas que contratam os alunos que o concluíam. Estes profissionais têm a capacidade de analisar, interpretar e aplicar dados para melhorar a Experiência do Utilizador dos clientes. Ao utilizar práticas baseadas em dados, as empresas podem tomar decisões informadas, melhorar a satisfação do cliente e aumentar a retenção. Além disso, ao contar com um especialista em Customer Experience Analytics, a empresa pode melhorar a sua reputação e destacar-se da concorrência, o que pode resultar num crescimento sustentável e rentável.



“

O elevado nível de especialização em Customer Experience que obterá com este curso fará de si um ativo indispensável na sua empresa, bem como um ativo muito procurado no mercado de trabalho atual"

Desenvolver e reter o talento nas empresas é o melhor investimento a longo prazo.

01

Crescimento do talento e do capital intelectual

O profissional vai levar para a empresa novos conceitos, estratégias e perspetivas que possam trazer mudanças relevantes na organização.

02

Reter gestores de alto potencial para evitar a perda de talentos

Este programa reforça a ligação entre a empresa e o profissional e abre novos caminhos para o crescimento profissional dentro da empresa.

03

Construção de agentes de mudança

Ser capaz de tomar decisões em tempos de incerteza e crise, ajudando a organização a ultrapassar obstáculos.

04

Maiores possibilidades de expansão internacional

Este programa colocará a empresa em contacto com os principais mercados da economia mundial.

05

Desenvolvimento de projetos próprios

O profissional pode trabalhar num projeto real ou desenvolver novos projetos no domínio de I&D ou Desenvolvimento Comercial da sua empresa.

06

Aumento da competitividade

Este programa dotará os seus profissionais das competências necessárias para enfrentar novos desafios e assim impulsionar a organização.



11

Certificação

O Curso de Customer Experience Analytics garante, para além da capacitação mais rigorosa e atualizada, o acesso a um certificado de Curso emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

Conclua este plano de estudos com sucesso e receba o seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”

Este **Curso de Customer Experience Analytics** conta com o conteúdo educativo mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio, com aviso de receção, o certificado* correspondente ao título de **Curso** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

O certificado emitido pela **TECH Universidade Tecnológica** expressará a qualificação obtida no Curso, atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de empregos, concursos públicos e avaliações de carreiras profissionais.

Certificação: **Curso de Customer Experience Analytics**

ECTS: **6**

Carga horária: **150 horas**



*Apostila de Haia Caso o aluno solicite que o seu certificado seja apostilado, a TECH EDUCATION providenciará a obtenção do mesmo com um custo adicional.



Curso

Customer Experience Analytics

- » Modalidade: **online**
- » Duração: **6 semanas**
- » Certificação: **TECH Universidade Tecnológica**
- » Qualificação: **6 ECTS**
- » Carga horária: **16 horas/semana**
- » Horário: **ao seu próprio ritmo**
- » Exames: **online**

Curso

Customer Experience Analytics



tech universidade
tecnológica