

Curso

Customer Experience



Curso Customer Experience

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Dedicação: 16h/semana
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online
- » Dirigido a: formados ou graduados que tenham concluído anteriormente qualquer uma das certificações nas áreas de Ciências Sociais, Jurídicas, Administrativas ou Empresariais.

Acesso ao site: www.techtitute.com/br/escola-de-negocios/curso/customer-experience

Índice

01

Boas-vindas

pág. 4

02

Por que estudar na TECH?

pág. 6

03

Por que o nosso programa?

pág. 10

04

Objetivos

pág. 14

05

Estrutura e conteúdo

pág. 18

06

Metodologia

pág. 24

07

Perfil dos nossos alunos

pág. 32

08

Direção do curso

pág. 36

09

Impacto para a sua carreira

pág. 40

10

Benefícios para a sua empresa

pág. 44

11

Certificado

pág. 48

01 Boas-vindas

Hoje em dia, o Customer Experience se tornou uma parte fundamental do sucesso de qualquer empresa. Os avanços tecnológicos e a constante evolução dos mercados levaram a clientes cada vez mais exigentes e informados. Portanto, as empresas devem concentrar seus esforços em proporcionar uma experiência excepcional ao cliente em cada ponto de contato, desde a aquisição até o suporte pós-venda. Sob essa premissa, a TECH criou este curso, que se concentra em entender as necessidades e expectativas dos clientes e em como oferecer a eles uma experiência única que gere fidelidade e retenção. O curso é ministrado 100% online e utiliza a metodologia de ensino *Relearning*, que permite que os alunos aprendam de forma ativa e colaborativa.



Curso de Customer Experience.
TECH Universidade Tecnológica

“

A TECH lhe oferece uma oportunidade única de se tornar um profissional diferenciado e especializado em Customer Experience"

02

Por que estudar na TECH?

A TECH é a maior escola de negócios 100% online do mundo. Trata-se de uma Escola de Negócios de elite, um modelo com os mais altos padrões acadêmicos. Um centro internacional de alto desempenho e de capacitação intensiva das habilidades de gestão.



“

A TECH é uma universidade na vanguarda da tecnologia, que coloca todos os seus recursos à disposição do aluno para ajudá-lo a 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 alto reconhecimento internacional que proporcionará aos alunos o conhecimento necessário para se desenvolverem em um mundo dinâmico, onde a inovação deve ser a principal aposta de todo empresário.

"Caso de Sucesso Microsoft Europa" por incorporar aos cursos um inovador sistema interativo de multivídeo.



Máxima exigência

O critério de admissão da TECH não é econômico. Você não precisa fazer um grande investimento para estudar nesta universidade. No entanto, para concluir os cursos da TECH, os limites de inteligência e capacidade do aluno serão testados. O padrão acadêmico desta instituição é muito alto...

95%

dos alunos da TECH finalizam seus estudos com sucesso.



Networking

Os cursos da TECH são realizados por profissionais de todo o mundo, permitindo que os alunos possam criar uma ampla rede de contatos que será útil para seu futuro.

+100.000

gestores capacitados a cada ano

+200

nacionalidades diferentes



Empowerment

O aluno crescerá ao lado das melhores empresas e dos profissionais mais prestigiosos e influentes. A TECH desenvolveu parcerias estratégicas e uma valiosa rede de contatos com os principais agentes econômicos dos 7 continentes.

+500

Acordos de colaboração com as melhores empresas



Talento

Este programa é uma proposta única para revelar o talento do aluno no mundo dos negócios. Uma oportunidade para demonstrar suas inquietudes e sua visão de negócio.

Ao concluir este programa, a TECH ajuda o aluno a mostrar ao mundo o seu talento.



Contexto Multicultural

Ao estudar na TECH, o aluno irá desfrutar de uma experiência única. Estudará em um contexto multicultural. Em um curso com visão global, através do qual poderá aprender sobre a forma de trabalhar em diferentes partes do mundo, reunindo as informações mais atuais que melhor se adaptam à sua ideia de negócio.

A TECH conta com alunos de mais de 200 nacionalidades.



A TECH prima pela excelência e, para isso, conta com uma série de características que a tornam uma universidade única:



Análise

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



Excelência acadêmica

A TECH coloca à disposição do aluno a melhor metodologia de aprendizagem online. A universidade combina o método Relearning (a metodologia de aprendizagem de pós-graduação mais bem avaliada internacionalmente) com o Estudo de Caso. Tradição e vanguarda em um equilíbrio desafiador, com o itinerário acadêmico mais rigoroso.



Economia de escala

A TECH é a maior universidade online do mundo. Conta com um portfólio de mais de 10.000 cursos de pós-graduação. E na nova economia, **volume + tecnologia = preço disruptivo**. Dessa forma, garantimos que estudar não seja tão caro quanto em outra universidade.



Aprenda com os melhores

Em sala de aula, a equipe de professores da TECH explica o que os levou ao sucesso em suas empresas, trabalhando a partir de um contexto real, animado e dinâmico. Professores que se envolvem ao máximo para oferecer uma capacitação de qualidade, permitindo que o aluno cresça profissionalmente e se destaque no mundo dos negócios.

Professores de 20 nacionalidades diferentes.



Na TECH você terá acesso aos estudos de casos mais rigorosos e atuais do mundo acadêmico"

03

Por que o nosso programa?

Fazer o programa de estudos da TECH significa multiplicar suas chances de alcançar o sucesso profissional na alta gestão empresarial.

É um desafio que requer esforço e dedicação, mas que abre as portas para um futuro promissor. O aluno irá aprender com a melhor equipe de professores e através da mais flexível e inovadora metodologia educacional



“

Contamos com o corpo docente mais prestigioso e o programa de estudos mais completo do mercado, o que nos permite oferecer a você uma capacitação de alto nível acadêmico"

Este curso irá proporcionar diversas vantagens profissionais e pessoais, entre elas:

01

Dar um impulso definitivo na carreira do aluno

Ao estudar na TECH, o aluno será capaz de assumir o controle do seu futuro e desenvolver todo o seu potencial. Ao concluir este programa, o aluno irá adquirir as habilidades necessárias para promover uma mudança positiva em sua carreira em um curto espaço de tempo.

70% dos participantes desta capacitação alcançam uma mudança profissional positiva em menos de 2 anos.

02

Desenvolver uma visão estratégica e global da empresa

A TECH oferece uma visão aprofundada sobre gestão geral, permitindo que o aluno entenda como cada decisão afeta as diferentes áreas funcionais da empresa.

Nossa visão global da empresa irá melhorar sua visão estratégica.

03

Consolidar o aluno na gestão empresarial

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

Você irá trabalhar mais de 100 casos reais de alta gestão.

04

Você irá assumir novas responsabilidades

Durante o programa de estudos, serão apresentadas as últimas tendências, avanços e estratégias, para que os alunos possam desenvolver seu trabalho profissional em um ambiente que está em constante mudança.

45% dos alunos são promovidos dentro da empresa que trabalham.

05

Acesso a uma poderosa rede de contatos

A TECH conecta seus alunos para maximizar as oportunidades. Alunos com as mesmas inquietudes e desejo de crescer. Assim, será possível compartilhar parceiros, clientes ou fornecedores.

Você irá encontrar uma rede de contatos essencial para o seu desenvolvimento profissional.

06

Desenvolver projetos empresariais de forma rigorosa

O aluno irá adquirir uma visão estratégica aprofundada que irá ajudá-lo a desenvolver seu próprio projeto, levando em conta as diferentes áreas da empresa.

20% dos nossos alunos desenvolvem sua própria ideia de negócio.

07

Melhorar *soft skills* e habilidades de gestão

A TECH ajuda o aluno a aplicar e desenvolver os conhecimentos adquiridos e melhorar suas habilidades interpessoais para se tornar um líder que faz a diferença.

Melhore as suas habilidades de comunicação e liderança e impulsiona sua carreira.

08

Fazer parte de uma comunidade exclusiva

O aluno fará parte de uma comunidade de gestores de elite, grandes empresas, renomadas instituições e profissionais qualificados procedentes das universidades mais prestigiadas do mundo: a comunidade TECH Universidade Tecnológica.

Oferecemos a você a oportunidade de se especializar com uma equipe de professores internacionalmente reconhecida.

04

Objetivos

Com este Curso, o profissional pode adquirir as habilidades e ferramentas necessárias para projetar e oferecer uma experiência excepcional ao cliente, o que pode gerar um aumento na satisfação, fidelidade e sua retenção. Além disso, você será capaz de entender a importância da CX na estratégia de negócios e melhorar a competitividade da empresa. Você também será capaz de medir e analisar as experiências dos clientes, o que lhe permitirá identificar oportunidades de melhoria e otimizar processos.



“

Se você deseja avançar em sua carreira profissional e subir de cargo ou mudar de empresa, esta qualificação lhe dará as ferramentas para isso"

**Na TECH, os objetivos dos alunos são os nossos objetivos.
Trabalhamos juntos para alcançá-los.**

O Curso de Customer Experience capacitará o aluno para:

01

Definir os valores e princípios da organização que permitem a criação de uma cultura voltada para o Customer Experience e demonstrar como esses valores são traduzidos em ações concretas para o benefício do cliente

02

Estabelecer metodologias de trabalho que agilizem e incentivem a criatividade e o aprimoramento contínuo

03

Definir os fundamentos para a implementação de um projeto de CX





04

Projetar um modelo de governança eficaz, multifuncional e orientado para a tomada de decisões sobre a satisfação do cliente

05

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

06

Usar o marketing emocional e a narração de histórias para criar uma experiência de compra memorável

05

Estrutura e conteúdo

O programa universitário foi projetado tendo em mente as necessidades dos profissionais de Marketing Digital, por isso é oferecido em um formato online para proporcionar a liberdade de escolher o horário e o local de estudo. Este curso de seis semanas oferece uma experiência de aprendizado única e motivadora para estabelecer as bases essenciais e se destacar no campo da experiência do cliente. A estrutura do curso é flexível e acessível, permitindo que os especialistas organizem seus recursos acadêmicos de acordo com seus horários e responsabilidades profissionais.



“

Um programa adaptado às suas necessidades: você decide quando e de onde se conectar. Não espere mais e matricule-se já"

Plano de estudos

O objetivo do Curso de Customer Experience é aprimorar a capacidade de analisar e tomar decisões eficientes no campo da Experiência do Cliente, desde a aquisição até o suporte pós-venda.

Durante as 6 semanas do programa, serão trabalhadas as principais competências gerenciais, como a Metodologia da Voz do Cliente, a Avaliação e Medição da VOC, a Escuta Ativa para VOC ou o *Voc Journey*, entre outros tópicos. O programa de estudos busca capacitar profissionais capazes de liderar equipes de alto desempenho no setor digital e adquirir habilidades na tomada de decisões e na gestão de projetos a partir de uma perspectiva estratégica, tecnológica e inovadora.

Por outro lado, o Curso é adaptado às necessidades acadêmicas de cada aluno, oferecendo materiais didáticos em diversos formatos multimídia e textuais, o que garante uma experiência de aprendizado personalizada e eficiente.

Além disso, o plano de estudos se concentra em promover a liderança e o trabalho em equipe para desenvolver habilidades a partir de uma perspectiva estratégica e tecnológica. Em resumo, o programa busca atualizar e ampliar as habilidades dos profissionais digitais com uma perspectiva inovadora e sólida formação acadêmica.

Este Curso se desenvolve durante 6 Semanas e é dividido em 1 módulo:

Módulo 1

Customer Experience Novo cliente ou consumidor



Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de realizar este Curso de Customer Experience de maneira totalmente online. Durante as 6 semanas de capacitação, o aluno terá acesso a todo o conteúdo do curso a qualquer momento, o que lhe permitirá autogerenciar seu tempo de estudo.

Uma experiência de capacitação única, essencial e decisiva para impulsionar seu crescimento profissional.

Módulo 1. Customer Experience Novo cliente ou consumidor

1.1. Experiência do cliente

- 1.1.1. Experiência do cliente. Modelo causal de experiência-satisfação
- 1.1.2. *Customer Experience Managment (CEM)*
- 1.1.3. Customer Experience x *Brand experience*
- 1.1.4. Do Customer Experience ao *Customer Experience Management*

1.2. O novo consumidor

- 1.2.1. O novo consumidor. Relacional x transacional
- 1.2.2. Tendências no mercado atual
 - 1.2.2.1. Sustentabilidade, responsabilidade social
- 1.2.3. Impacto da tecnologia e das redes sociais no comportamento do novo consumidor. Tendências digitais
 - 1.2.3.1. Omnicanal, excesso de informações, experiências imersivas
- 1.2.4. O consumidor como embaixador da empresa

1.3. Metodologia de voz do cliente (VOC)

- 1.3.1. Metodologia VOC
- 1.3.2. *Customer Experience Insights*
- 1.3.3. Programa VOC como base estratégica para CX

1.4. Metodologias de VOC. Mapeamento

- 1.4.1. Mapeamento de *Touchpoints*
- 1.4.2. *Voc Journey*
- 1.4.3. Mapa de empatia
- 1.4.4. Identificação de MOTs

1.5. Programa VOC. Princípios fundamentais

- 1.5.1. Escutar
- 1.5.2. Perguntar
- 1.5.3. Interpretar
- 1.5.4. Atuar
- 1.5.5. Monitorar
- 1.5.6. Projetar

1.6. Definição de um Programa VOC. Fases

- 1.6.1. Estágio de conscientização
- 1.6.2. Estágio de coleta
- 1.6.3. Fase de análise
- 1.6.4. Etapa de ação
- 1.6.5. Fase de avaliação

1.7. Coleta da voz do cliente: Projetos de pesquisa VOC

- 1.7.1. Definição dos objetivos e alcance da pesquisa
- 1.7.2. Técnicas de coleta de dados quantitativos e qualitativos
- 1.7.3. Seleção de métodos de coleta de dados
- 1.7.4. Elaboração de questionários e guias de entrevista
- 1.7.5. Ferramentas de coleta

1.8. Análise da voz do cliente

- 1.8.1. Identificação de padrões e tendências nos dados coletados
- 1.8.2. Interpretação de dados para identificar as necessidades, os desejos e as expectativas dos clientes
- 1.8.3. Aplicação de ferramentas qualitativas
- 1.8.4. Ferramentas de análise

1.9. Avaliação e Medição da voz do cliente

- 1.9.1. Sistemas tradicionais: NPS (Net Promote Score)
- 1.9.2. Medidas das emoções
- 1.9.3. Novidades em medição de VOC
- 1.9.4. Identificação de oportunidades de melhoria

1.10. Escuta ativa para VOC

- 1.10.1. Escuta e observação Dinâmica Voc
- 1.10.2. Atendimento ao cliente como um método de escuta
- 1.10.3. Análise de sentimento em mídias sociais



06

Metodologia

Este curso oferece uma maneira diferente de aprender. Nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: **o Relearning**. Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas faculdades de medicina mais prestigiadas do mundo e foi considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações científicas, como o ***New England Journal of Medicine***.



“

Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para realizá-la através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que se mostrou extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização"

A Escola de Negócios da TECH utiliza o Estudo de Caso para contextualizar todo o conteúdo

Nosso programa oferece um método revolucionário para desenvolver as habilidades e o conhecimento. Nosso objetivo é fortalecer as competências em um contexto de mudança, competitivo e altamente exigente.

“

Com a TECH você irá experimentar uma forma de aprender que está revolucionando as bases das universidades tradicionais em todo o mundo”



Nosso programa prepara você para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso em sua carreira.



Um método de aprendizagem inovador e diferente

Este curso da TECH é um programa de ensino intensivo, criado do zero, que propõe ao gerente os desafios e as decisões mais exigentes nesta área, em âmbito nacional ou internacional. Através desta metodologia, o crescimento pessoal e profissional é impulsionado, sendo este um passo decisivo para alcançar o sucesso. O método do caso, técnica que forma a base deste conteúdo, garante que a realidade econômica, social e empresarial mais atual seja seguida.

“ *Você aprenderá, através de atividades de colaboração e casos reais, a resolver situações complexas em ambientes reais de negócios”*

Nosso programa prepara você para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso em sua carreira.

O método do caso é o sistema de aprendizagem mais utilizado nas principais escolas de negócios do mundo, desde que elas existem. Desenvolvido em 1912 para que os estudantes de Direito não aprendessem a lei apenas com base no conteúdo teórico, o método do caso consistia em apresentar-lhes situações realmente complexas para que tomassem decisões conscientes e julgassem a melhor forma de resolvê-las. Em 1924 foi estabelecido como o método de ensino padrão em Harvard.

Em uma determinada situação, o que um profissional deveria fazer? Esta é a pergunta que abordamos no método do caso, um método de aprendizagem orientado para a ação. Ao longo do programa, os alunos irão se deparar com diversos casos reais. Terão que integrar todo o seu conhecimento, pesquisar, argumentar e defender suas ideias e decisões.

Metodologia Relearning

A TECH utiliza de maneira eficaz a metodologia do estudo de caso com um sistema de aprendizagem 100% online, baseado na repetição, combinando elementos didáticos diferentes em cada aula.

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

Nosso sistema online lhe permitirá organizar seu tempo e ritmo de aprendizagem, adaptando-os ao seu horário. Você poderá acessar o conteúdo a partir de qualquer dispositivo, fixo ou móvel, com conexão à Internet.

Na TECH você aprenderá através de uma metodologia de vanguarda, desenvolvida para capacitar os profissionais do futuro. Este método, na vanguarda da pedagogia mundial, se chama Relearning.

Nossa escola de negócios é uma das únicas que possui a licença para usar este método de sucesso. Em 2019 conseguimos melhorar os níveis de satisfação geral de nossos alunos (qualidade de ensino, qualidade dos materiais, estrutura dos cursos, objetivos, entre outros) com relação aos indicadores da melhor universidade online.



No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, ela acontece em espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, combinamos cada um desses elementos de forma concêntrica. Esta metodologia já capacitou mais de 650 mil graduados universitários com um sucesso sem precedentes em áreas tão diversas como bioquímica, genética, cirurgia, direito internacional, habilidades gerenciais, ciências do esporte, filosofia, direito, engenharia, jornalismo, história ou mercados e instrumentos financeiros. Tudo isso em um ambiente altamente exigente, com um corpo discente com um perfil socioeconômico médio-alto e uma média de idade de 43,5 anos.

O Relearning permitirá uma aprendizagem com menos esforço e mais desempenho, fazendo com que você se envolva mais em sua especialização, desenvolvendo o espírito crítico e sua capacidade de defender argumentos e contrastar opiniões: uma equação de sucesso.

A partir das últimas evidências científicas no campo da neurociência, sabemos como organizar informações, ideias, imagens, memórias, mas sabemos também que o lugar e o contexto onde aprendemos algo é fundamental para nossa capacidade de lembrá-lo e armazená-lo no hipocampo, para mantê-lo em nossa memória a longo prazo.

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

Neste programa, oferecemos o melhor material educacional, preparado especialmente para os profissionais:



Material de estudo

Todo o conteúdo foi criado especialmente para o curso pelos especialistas que irão ministrá-lo, o que faz com que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Posteriormente, esse conteúdo é adaptado ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isso, com as técnicas mais inovadoras que proporcionam alta qualidade em todo o material que é colocado à disposição do aluno.



Masterclasses

Há evidências científicas sobre a utilidade da observação de terceiros especialistas.

O "Learning from an expert" fortalece o conhecimento e a memória, além de gerar segurança para a tomada de decisões difíceis no futuro



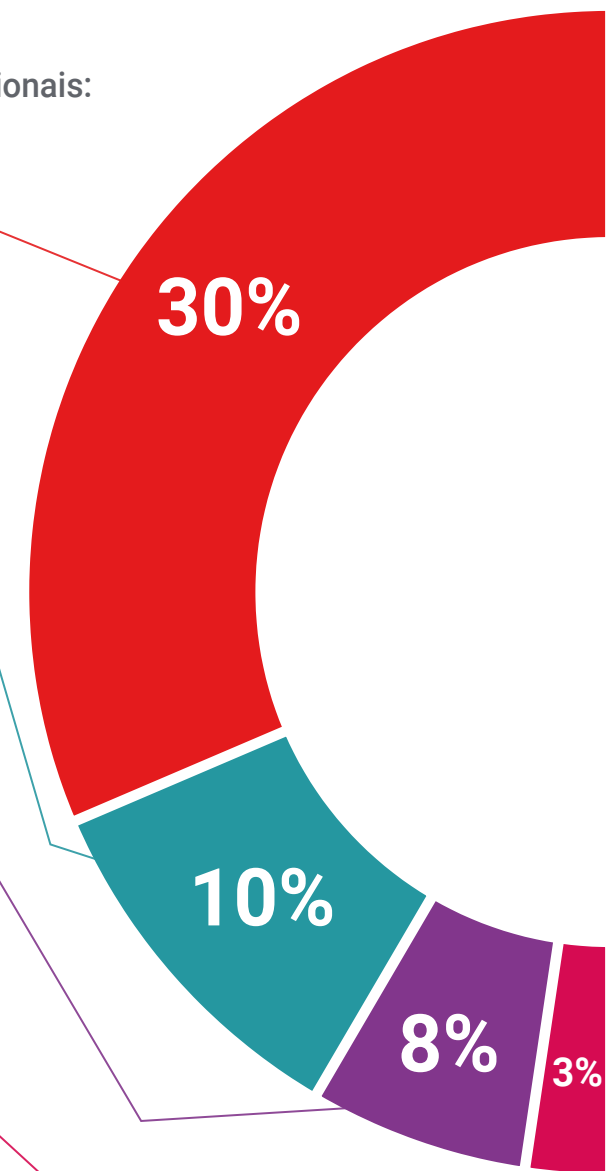
Práticas de habilidades gerenciais

Serão realizadas atividades para desenvolver as competências gerenciais específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e ampliar as competências e habilidades que um gestor precisa desenvolver no contexto globalizado 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 for necessário para complementar a sua capacitação.



**Estudos de caso**

Os alunos irão completar uma seleção dos melhores estudos de caso escolhidos especialmente para esta capacitação. Casos apresentados, analisados e orientados pelos melhores especialistas da alta gestão do cenário internacional.

**Resumos interativos**

A equipe da TECH apresenta o conteúdo de forma atraente e dinâmica através de pílulas multimídia que incluem áudios, vídeos, imagens, gráficos e mapas conceituais para consolidar o conhecimento.

Este sistema exclusivo de capacitação por meio da apresentação de conteúdo multimídia foi premiado pela Microsoft como "Caso de sucesso na Europa"

**Testing & Retesting**

Avaliamos e reavaliamos periodicamente o conhecimento do aluno ao longo do programa, através de atividades e exercícios de avaliação e autoavaliação, para que possa comprovar que está alcançando seus objetivos.



07

Perfil dos nossos alunos

O Curso está destinado a graduados universitários que tenham concluído anteriormente qualquer uma das seguintes graduações na área das ciências sociais e jurídicas, administrativas e econômicas.

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

O Curso também poderá ser realizado por profissionais graduados em qualquer área com dois anos de experiência de trabalho em um campo relacionado ao Marketing Digital.



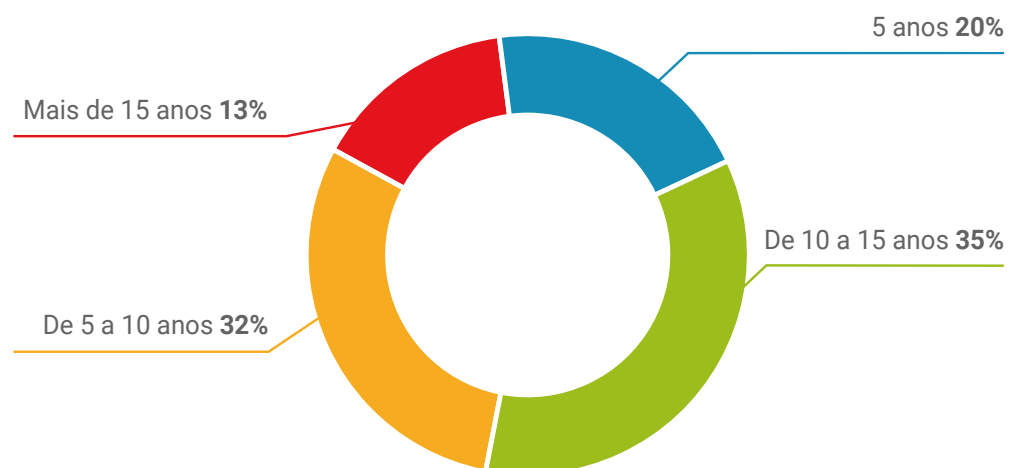
“

Aprofundar sua compreensão do conceito do Novo Consumidor permitirá que você adquira um conhecimento amplo e abrangente das questões mais importantes do Customer Experience"

Média de idade

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

Anos de experiência



Formação

Empresarial Econômico **28%**

Marketing **42%**

Recursos Humanos **16%**

Outros **14%**



Perfil acadêmico

Marketing **37%**

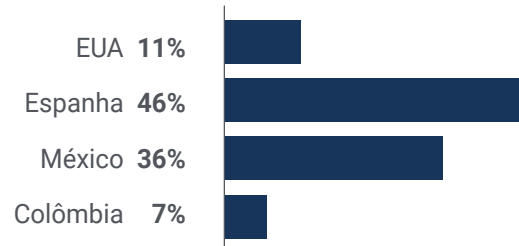
Serviços **28%**

Empreendedores **25%**

Outros **10%**



Distribuição geográfica



Adrián Toledo Díaz

Especialista em Marketing Digital

"Graças ao Curso de Customer Experience, obtive um entendimento completo de como projetar e oferecer uma experiência excepcional ao cliente. A metodologia pedagógica do Relearning me permitiu aprender de forma eficaz e agradável, e a equipe de professores, formada por profissionais de grande prestígio, me forneceu ferramentas e estratégias baseadas nas últimas tendências"

08

Direção do curso

A equipe de professores desse curso universitário é formada por profissionais de grande prestígio com ampla experiência no setor de Marketing Digital. Todos eles são ativos, o que lhes permite oferecer ao aluno uma capacitação atualizada com base nas últimas tendências e práticas recomendadas no *Customer Intelligence*. Dessa forma, a equipe de professores pode oferecer aos alunos uma visão completa e prática da importância da CX no ambiente de negócios atual, bem como ferramentas e estratégias para aprimorar a experiência do usuário. Além disso, seu histórico profissional comprovado garante um ensino de qualidade e uma conexão com a realidade empresarial, o que permitirá que os alunos apliquem o que aprenderam em seu trabalho cotidiano.



“

*Os melhores especialistas em Marketing Digital
lhe oferecerão as principais ferramentas para
levar sua empresa ao sucesso profissional”*

Direção



Sra. Pilar Yépez Molina

- ♦ Consultora de marketing para empresas sob a marca La Digitalista
- ♦ Diretora criativa executiva e sócia fundadora, criando e desenvolvendo campanhas de marketing online e offline na ÚbicaBelow
- ♦ Diretora criativa executiva, criando e desenvolvendo campanhas de marketing promocional e relacional para clientes o-line e offline na Sidecar SGM
- ♦ Responsável criativa online e gestora criativa executiva na MC Comunicación
- ♦ Professora de Marketing Digital no Colégio de Jornalistas da Catalunha
- ♦ Professora de Marketing Digital e Estratégias de Comunicação no curso de Bacharelado em Engenharia da BES La Salle
- ♦ Professora de marketing Digital na EUNCET
- ♦ Pós-graduação em Marketing de Relacionamento pelo ICEMD
- ♦ Formada em Publicidade e Relações Públicas pela Universidade de Sevilha



09

Impacto para a sua carreira

Esse programa universitário pode ter um impacto significativo na carreira de um especialista em Marketing Digital, pois fornecerá a ele as habilidades e o conhecimento necessários para proporcionar uma experiência excepcional ao cliente durante todo o processo de compra e pós-venda. Isso pode melhorar a reputação e a percepção da marca, o que, por sua vez, pode aumentar a fidelidade e a retenção do cliente. Além disso, ao desenvolver as habilidades de CX, o profissional estará mais bem preparado para se adaptar às mudanças do mercado e enfrentar os desafios da transformação digital.



“

Graças a esse Curso, você poderá fazer contatos com pessoas que têm os mesmos interesses que você e que podem se tornar futuros clientes e parceiros”

Com este Curso você terá a oportunidade de estudar uma capacitação que lhe permitirá obter um aumento salarial significativo no mercado de trabalho.

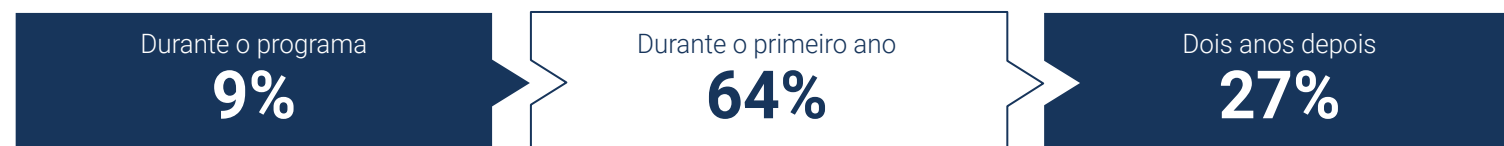
Você está pronto para crescer profissionalmente? Um excelente desenvolvimento profissional espera por você.

O Curso de Customer Experience da TECH é um programa intensivo que lhe prepara para enfrentar desafios e decisões empresariais no campo do Marketing Digital. Seu principal objetivo é promover seu crescimento pessoal e profissional. Ajudando você a obter sucesso.

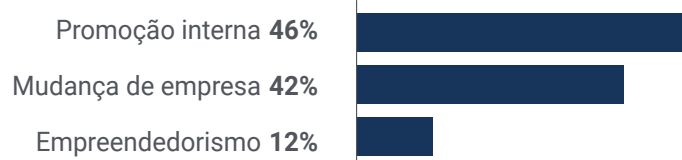
Se você quer se superar, realizar uma mudança profissional positiva e se relacionar com os melhores, este é o lugar certo para você.

Ao escolher esse curso, você estará optando por uma capacitação de qualidade, aprovada pela melhor universidade online do mundo, de acordo com a Forbes.

Momento da mudança



Tipo de mudança



Melhoria dos salários

A conclusão deste programa pode representar um aumento salarial anual de mais de 25,2% para nossos alunos.



10

Benefícios para a sua empresa

As empresas especializadas em Marketing Digital que contam com um profissional especializado em Customer Experience podem obter benefícios significativos. Esses profissionais estarão equipados com as habilidades necessárias para elaborar e executar estratégias de marketing destinadas a aprimorar a experiência do cliente. Isso pode levar a uma maior fidelidade e retenção de clientes, bem como a uma vantagem competitiva no mercado. Além disso, os especialistas com experiência em CX podem ajudar as empresas a se adaptarem às mudanças no mercado e a permanecerem na vanguarda das tendências e práticas recomendadas do setor.



“

*Leve sua carreira ao mais alto nível
e conquiste empregos em grandes
empresas do setor graças à TECH”*

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

01

Crescimento do talento e do capital intelectual

O profissional irá proporcionar à empresa novos conceitos, estratégias e perspectivas que poderão gerar mudanças relevantes na organização.

02

Retenção de gestores de alto potencial para evitar a evasão de talentos

Esse programa fortalece o vínculo entre empresa e profissional e abre novos caminhos para o crescimento profissional dentro da companhia.

03

Construindo agentes de mudança

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

04

Maiores possibilidades de expansão internacional

Graças a este programa, a empresa entrará em contato com os principais mercados da economia mundial.



05

Desenvolvimento de projetos próprios

O profissional poderá trabalhar em um projeto real ou desenvolver novos projetos na área de P&D ou desenvolvimento de negócio da sua empresa.

06

Aumento da competitividade

Este programa proporcionará aos profissionais as habilidades necessárias para assumir novos desafios e impulsionar a empresa.

11 Certificado

O Curso de Customer Experience garante, além da capacitação mais rigorosa e atualizada, acesso ao certificado do Curso emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

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

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

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio o certificado* correspondente ao **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 avaliação de carreira profissional.

Título: **Curso de Customer Experience**

N.º de Horas Oficiais: **150h**





Curso

Customer Experience

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Dedicação: 16h/semana
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

Curso

Customer Experience