

Programa Avançado

Employee Experience





Programa Avançado Employee Experience

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

Dirigido a: **graduados que tenham concluído anteriormente qualquer curso nas áreas de Ciências Sociais, Jurídicas, Administrativas ou Empresariais**

Acesso ao site: www.techtute.com/br/escola-de-negocios/programa-avancado/programa-avancado-employee-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. 20

06

Metodologia

pág. 28

07

Perfil dos nossos alunos

pág. 36

08

Direção do curso

pág. 40

09

Impacto para a sua carreira

pág. 44

10

Benefícios para a sua empresa

pág. 48

11

Certificado

pág. 52

01

Boas-vindas

O Employee Experience é um conjunto de estratégias usadas na empresa para incentivar o bem-estar dos funcionários em seu trabalho diário. Por meio de sua aplicação, as empresas aumentam a motivação de seus funcionários, melhoram seu desempenho e evitam a fuga de talentos. Levando em conta os benefícios oferecidos, cada vez mais organizações precisam de líderes altamente qualificados nessa área para otimizar suas operações corporativas. Por isso, a TECH elaborou este programa, que permitirá ao aluno gerenciar as fases de implementação da experiência do funcionário e conhecer detalhadamente as ferramentas tecnológicas que permitem seu desenvolvimento. Dessa forma, você aumentará suas competências gerenciais e impulsionará seu crescimento profissional 100% online e sem sair de casa.



Programa Avançado de Employee Experience
TECH Universidade Tecnológica



“

Domine os protocolos e as fases para implementar a Employee Experience no ambiente de negócios e torne-se um gerente de primeira linha e um gestor de equipes”

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 um corpo docente de prestígio e o conteúdo mais completo do mercado, o que nos permite oferecer a você uma capacitação do mais 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 a 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

Esse Programa Avançado foi projetado para fornecer aos alunos os conhecimentos e as competências mais avançadas em Employee Experience em apenas 6 meses. Nesse sentido, se aprofundará na função realizada pela equipe de recursos humanos A fim de adotar essa estrutura na empresa e identificar as tecnologias que permitem sua implementação. Essa aprendizagem será garantida pelo cumprimento dos objetivos que a TECH definiu para esse programa.



“

Impulsione seu crescimento na área de Employee Experience através do alcance dos objetivos que a TECH elaborou para este programa"

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

O Programa Avançado de Employee Experience capacitará o aluno para:

01

Justificar a importância de um sistema de Employee Experience como uma alavanca para o aprimoramento exponencial da CX

04

Gerar um sistema de escuta corporativa abrangente para uma visão de 360 graus dos funcionários

02

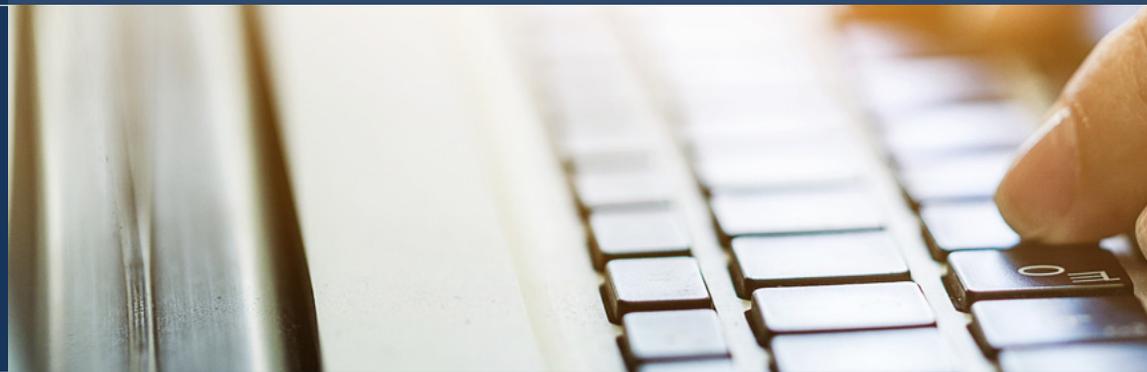
Identificar o tipo de cultura corporativa de uma empresa para estabelecer um ponto de partida para o diagnóstico da Employee Experience

03

Estabelecer as bases sólidas de um Departamento de Recursos Humanos como a força motriz por trás do impulso para uma cultura focada no funcionário

05

Identificar os principais indicadores e ferramentas para medir e monitorar a experiência do funcionário



06

Reunir as ferramentas mais avançadas que ajudam a aprimorar a Employee Experience

08

Identificar os fatores-chave para a implementação e o desenvolvimento de um sistema sólido de experiência do funcionário

09

Desenvolver um diagnóstico tecnológico como ponto de partida para a coordenação das informações do cliente

07

Examine as principais funções e responsabilidades de um programa bem-sucedido de experiência do funcionário

10

Detalhar os diferentes tipos de fontes de *feedback* do cliente



11

Identificar os principais elementos para o estabelecimento e desenvolvimento de um CRM robusto

12

Definir o valor agregado de uma plataforma de gerenciamento da Customer Experience (CEM)





13

Analisar a utilidade de uma Plataforma de Dados do Cliente (CDP) e os processos e sistemas que ajudam a alimentar as informações do cliente

14

Especificar os principais elementos para o uso seguro e legal dos dados do cliente no escopo do GDPR

05

Estrutura e conteúdo

O Programa Avançado de Employee Experience é uma formação que, por ser 100% online, permitirá que os alunos adaptem seus horários de estudo às suas necessidades pessoais. Durante 6 meses intensivos de ensino, você adquirirá uma variedade de conhecimentos que servirão de base para o seu desenvolvimento profissional.



“

Esse Programa Avançado possui uma metodologia 100% online que permitirá que você aprenda sem depender de horários predefinidos”

Plano de estudos

Este programa foi elaborado com a ideia de preparar o aluno para ser competente no setor de Employee Experience, tomando decisões que ajudem a promover um bom ambiente de trabalho e produtividade.

Seus conteúdos didáticos, distribuídos em 3 módulos muito completos e disponíveis em formatos multimídia de última geração, oferecerão uma visão global desse setor de forma agradável e decisiva, adaptada às suas preferências de estudo.

Durante 450 horas de ensino, os alunos analisarão situações reais no ambiente de negócios e obterão competências que lhes permitirão lidar com esses casos em suas experiências com a máxima eficiência.

O Programa Avançado de Employee Experience trata em profundidade da estrutura organizacional baseada na experiência do funcionário, abordando as fases de sua implementação, as ferramentas para realizá-la e as tecnologias que possibilitam seu desenvolvimento.

Esse programa de estudos é, portanto, uma excelente ferramenta para aprimorar as competências gerenciais e as habilidades de liderança do aluno, a fim de aumentar a motivação e o desempenho dos funcionários no ambiente de negócios. Além disso, você se beneficiará de um conteúdo de primeira linha elaborado pelos melhores especialistas na área de Employee Experience, que lhe fornecerão conhecimentos totalmente aplicáveis à sua carreira profissional.

Este Programa Avançado se desenvolve durante 6 meses e está dividido em 3 módulos:

Módulo 1

Organização *Customer Centric*

Módulo 2

Employee Experience

Módulo 3

*Tecnologia e ferramentas avançadas para Customer Experience
Customer Department Platform (CDP)*



Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de desenvolver este Programa Avançado de Employee Experience totalmente online. Durante os 6 meses de capacitação você poderá acessar todo o conteúdo deste programa a qualquer momento, o que lhe permite gerenciar o seu tempo de estudo

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

Módulo 1. Organização *Customer Centric*

1.1. Cultura organizacional na experiência do cliente

- 1.1.1. Efeito da cultura corporativa na percepção da marca pelo cliente
- 1.1.2. Diferenciação da empresa da concorrência por meio da cultura organizacional
- 1.1.3. Influência da cultura corporativa na fidelização do cliente

1.2. Desenvolvimento de valores e princípios em uma cultura organizacional focada na Customer Experience

- 1.2.1. Definição de valores e princípios orientados para a Customer Experience
- 1.2.2. Promoção de valores e princípios em toda a organização
- 1.2.3. Incorporação de valores e princípios em estratégia de negócios

1.3. Avaliação da estrutura e dos processos internos da organização para alcançar uma cultura corporativa que priorize a experiência do cliente

- 1.3.1. Avaliação da estrutura organizacional. Aspectos a melhorar
- 1.3.2. Avaliação dos processos internos
- 1.3.3. Envolvimento dos funcionários na melhoria dos processos internos para alcançar uma cultura corporativa voltada para a experiência do cliente

1.4. Promoção de uma cultura de *feedback* e aprimoramento na organização para se adaptar às necessidades e expectativas dos clientes

- 1.4.1. Promoção da cultura de *Feedback* nas organizações
- 1.4.2. Gestão e uso do *Feedback* para melhorar a experiência do cliente
- 1.4.3. Desenvolvimento de uma estratégia de melhoria contínua com base no *feedback* recebido

1.5. Medição e avaliação da cultura organizacional com foco na Customer Experience

- 1.5.1. Definição de indicadores-chave. Medidas
- 1.5.2. Avaliação dos indicadores e análise dos resultados
- 1.5.3. Gestão de resultados como aspectos de melhoria

1.6. Promover uma cultura de colaboração e empatia na organização para melhorar a experiência do cliente

- 1.6.1. Incentivar a colaboração entre os diferentes departamentos da organização
- 1.6.2. Desenvolvimento de uma cultura de empatia e atendimento ao cliente em toda a organização
- 1.6.3. Promover a participação ativa de todos os funcionários na melhoria da experiência do cliente

1.7. Compromisso em todos os níveis da organização com a promoção de uma cultura de negócios focada na Customer Experience

- 1.7.1. Envolvimento da gerência sênior na promoção de uma cultura corporativa focada na Customer Experience
- 1.7.2. Incentivar o comprometimento dos funcionários com a cultura de Customer Experience da empresa
- 1.7.3. Criação de um sistema de incentivos para estimular o compromisso com uma cultura de Experiência do Cliente.

1.8. Identificar e abordar os pontos de dor dos clientes por meio da adaptação da cultura organizacional

- 1.8.1. Identificação dos pontos de dor do cliente por meio do *feedback* recebido
- 1.8.2. Avaliar a capacidade da organização de lidar com os pontos de dor do cliente
- 1.8.3. Desenvolver uma estratégia para lidar com os pontos de dor dos clientes e adaptar a cultura organizacional

1.9. Estabelecimento de uma cultura de liderança para promover uma cultura organizacional focada na Customer Experience

- 1.9.1. Desenvolvimento de competências de liderança com foco em Customer Experience
- 1.9.2. Elaboração de um modelo de liderança para promover uma cultura organizacional focada na Customer Experience
- 1.9.3. Envolvimento dos líderes na promoção de uma cultura organizacional centrada na experiência do cliente

1.10. Alinhamento dos objetivos e metas da organização com uma cultura corporativa focada na Customer Experience

- 1.10.1. Definição da estratégia da organização com foco em Customer Experience
- 1.10.2. Definição de objetivos de longo prazo e metas específicas
- 1.10.3. Integração da cultura empresarial focada em Customer Experience na estratégia geral da organização

Módulo 2. Employee Experience**2.1. Employee Experience (EX).A importância de um sistema sólido**

- 2.1.1. A Employee Experience como força motriz da CX
- 2.1.2. Fases de desenvolvimento
- 2.1.3. Vantagens de um sistema EX robusto
- 2.1.4. O contexto BANI. Tendências atuais para um sistema EX

2.2. Cultura corporativa, a base do sistema da Employee Experience

- 2.2.1. A cultura empresarial
- 2.2.2. Funções de facilitador da Employee Experience
- 2.2.3. Tipos de organização e culturas
- 2.2.4. Funções e responsabilidades dos principais agentes da EX

2.3. A função de um Departamento de Recursos Humanos com uma visão centrada no cliente

- 2.3.1. O papel do Departamento de RH HH como facilitador da EX
- 2.3.2. Elementos estratégicos para impulsionar a EX
- 2.3.3. Diagrama interno de uma cultura centrada no cliente
- 2.3.4. Aplicações práticas

2.4. Sistemas de escuta de funcionários I: Ecosistema básico para EX

- 2.4.1. O sistema de escuta 360° para funcionários
- 2.4.2. Mapa de escuta dos funcionários
- 2.4.3. Ferramentas de escuta proativa
- 2.4.4. Mecanismos de monitoramento contínuo do EX
- 2.4.5. Aplicações práticas

2.5. Sistema de escuta dos funcionários II: Indicadores-chave na EX

- 2.5.1. Fontes de dados do funcionário. Aplicação de resultados
- 2.5.2. Indicadores de monitoramento e medição de EX
- 2.5.3. *O que fazer e o que não fazer* no estabelecimento de indicadores de CX relacionados aos funcionários

2.6. Ferramentas de Employee Experience I: mapeando o ecossistema de experiência do cliente e do funcionário

- 2.6.1. Vinculação da *Customer Journey* aos processos internos da organização. Finalidade
- 2.6.2. Criação de um mapa do ecossistema CX e do ecossistema de funcionários
- 2.6.3. Aplicações práticas

2.7. Ferramentas de experiência do funcionário II: o arquétipo do funcionário

- 2.7.1. O arquétipo do funcionário
- 2.7.2. Criação de um arquétipo de funcionário
- 2.7.3. Uso de arquétipos de funcionários
- 2.7.4. Aplicações práticas

2.8. Ferramentas de Employee Experience III: *Employee Journey*

- 2.8.1. *A Employee Journey*
- 2.8.2. Construção de um *Employee Journey*
- 2.8.3. Uso dos *Employee Journeys*
- 2.8.4. Aplicações práticas

2.9. Responsável por estabelecer, manter e incorporar uma boa experiência do funcionário

- 2.9.1. Funções e responsabilidades da EX
- 2.9.2. Impacto das mudanças e tendências sociais na Employee Experience
- 2.9.3. Escuta contínua dos funcionários e do mercado para obter vantagem competitiva
- 2.9.4. Casos de sucesso

2.10. Fatores-chave para uma empresa centrada no funcionário

- 2.10.1. Importância de um sistema de experiência do funcionário
- 2.10.2. Benefícios de um sistema EX para melhoria exponencial da CX
- 2.10.3. Cinco pontos-chave para evitar o fracasso na implementação de um sistema centrado no funcionário

Módulo 3. Tecnologia e ferramentas avançadas para Customer Experience Customer Department Platform (CDP)

3.1. A tecnologia como facilitadora da experiência do cliente

- 3.1.1. Fatores essenciais para um sistema de CX com suporte tecnológico
- 3.1.2. Tecnologia vinculada à CX
- 3.1.3. Tecnologia a serviço das pessoas
- 3.1.4. Aplicações práticas

3.2. Diagnóstico inicial de tecnologia para aprimorar a experiência do cliente

- 3.2.1. Realização de um diagnóstico de inovação e tecnologia
- 3.2.2. Tipos de empresas de acordo com sua maturidade tecnológica
- 3.2.3. Fases da implementação efetiva da tecnologia

3.3. Sistemas de captação de informações de clientes

- 3.3.1. *Feedback* do cliente como base para CX acionável
- 3.3.2. Fontes de coleta direta de informações
- 3.3.3. Fontes de coleta indireta de informações
- 3.3.4. Fontes inovadoras de aquisição de clientes
- 3.3.5. Aplicações práticas

3.4. Sistemas para coleta e armazenamento de informações de clientes: CRM

- 3.4.1. CRM Relevância
- 3.4.2. Aplicações práticas do CRM em uma empresa
- 3.4.3. As integrações como um elemento fundamental para alimentar e otimizar o uso do CRM
- 3.4.4. Elementos-chave para o estabelecimento e manutenção de informações de CRM

3.5. Sistemas para análise e obtenção de Insights do cliente

- 3.5.1. Visão 360 do cliente
- 3.5.2. Diferenças entre CRM e CEM
- 3.5.3. Elementos-chave para o estabelecimento de um sistema. CEM útil
- 3.5.4. Aplicações práticas

3.6. Sistemas para alimentar os Customer Profiles

- 3.6.1. Manejo de informações de CRM para aumentar o conhecimento do cliente
- 3.6.2. Plataformas que facilitam uma visão holística dos clientes
- 3.6.3. Aplicações práticas

3.7. Sistemas para impulsionar e personalizar a experiência do cliente: CDP

- 3.7.1. Customer Data Platform (CDP)
- 3.7.2. CDP para melhorar a CX
- 3.7.3. Customer Intelligence Platform (CIP), um passo além da CDP

3.8. Sistemas de pesquisa de mercado

- 3.8.1. A importância de envolver o cliente atual e potencial
- 3.8.2. *CX Research* para integrar o cliente em nossas decisões estratégicas
- 3.8.3. Plataformas para monitoramento de *Insights* e tendências de mercado
- 3.8.4. Aplicações práticas

3.9. GDPR, uma estrutura segura para o processamento de dados de clientes

- 3.9.1. GDPR. A quem se aplica?
- 3.9.2. Elementos-chave para o cumprimento de GDPR
- 3.9.3. Não conformidade com GDPR. Consequências

3.10. O ecossistema de tecnologia para impulsionar a estratégia de CX

- 3.10.1. Importância de uma tecnologia forte para uma excelente CX
- 3.10.2. Diagrama da Integração de sistemas CX
- 3.10.3. Fatores essenciais para garantir que a tecnologia não se volte contra a CX



“

Aproveite a aprendizagem adaptada às suas preferências de estudo, escolhendo os formatos de aprendizagem multimídia que melhor atendem às suas necessidades acadêmicas”

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



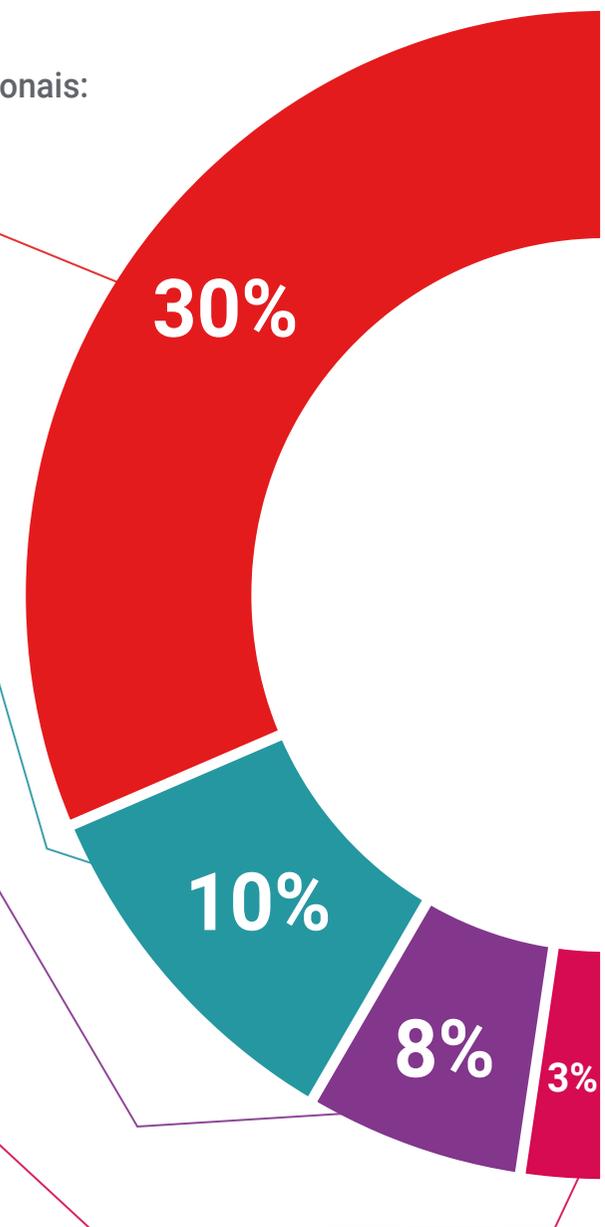
Práticas de habilidades gerenciais

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 Programa Avançado 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 nações compõe a abordagem multidisciplinar deste programa.

O Programa Avançado também poderá ser realizado por profissionais que, sendo graduados universitários em qualquer área, tenham dois anos de experiência de trabalho na área de gestão humana dos área empresarial.





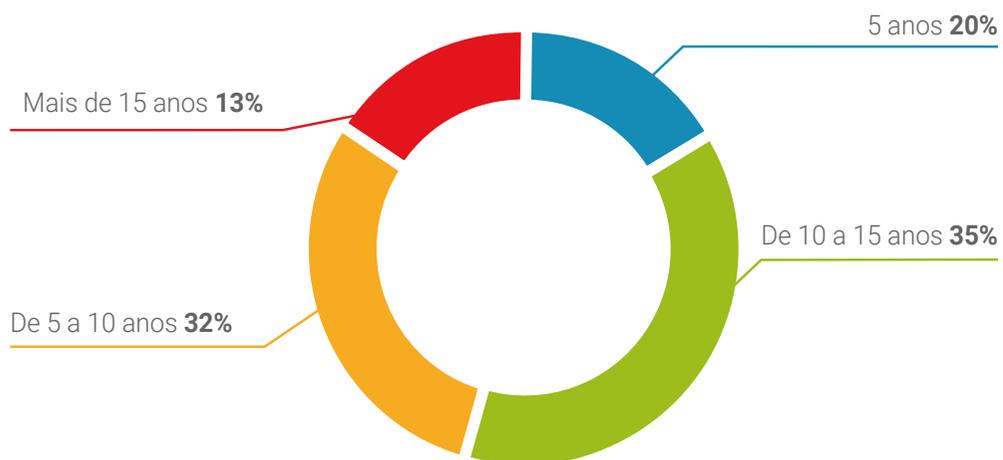
“

*Aumente suas perspectivas de carreira
no campo da Employee Experience
enquanto estiver em sua profissão”*

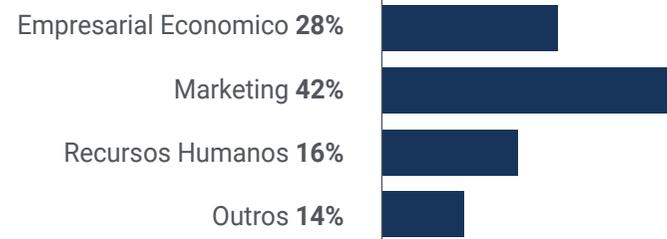
Média de idade

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

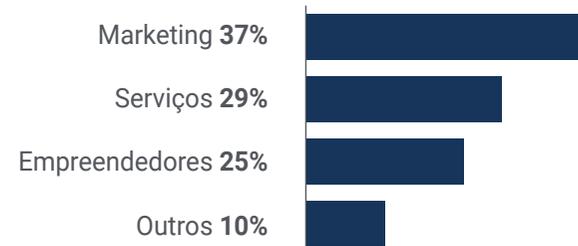
Anos de experiência



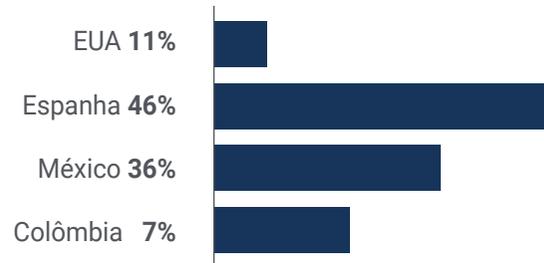
Formação



Perfil acadêmico



Distribuição geográfica



Mario González Díaz

Employee Experience Manager

"Essa experiência acadêmica tem sido muito satisfatória para mim. Não só consegui ampliar meus conhecimentos sobre Employee Experience, como também pude fazer isso no meu próprio ritmo e sem precisar interromper meus projetos profissionais. Sem dúvida alguma, eu repetiria"

08

Direção do curso

Com a ideia em mente de preservar intacto o alto nível educacional típico dos cursos da TECH, esse programa tem uma equipe de professores composta por profissionais ativos na área de Marketing e Inovação Empresarial. Esses especialistas são responsáveis pela elaboração de todos os materiais didáticos que os alunos terão à sua disposição durante este Programa Avançado. Portanto, todo o conhecimento que você aprenderá sobre Employee Experience estará completamente atualizado.





“

Os melhores especialistas em Marketing e Employee Experience fornecerão a você o conhecimento mais aplicável nesse setor”

Direção



Sra. Pilar Yépez Molina

- ♦ Consultora de marketing e instrutora para empresas sob a marca La Digitalista
- ♦ Diretora executiva de criação e sócio fundadora, criando e desenvolvendo campanhas de marketing online e offline na ÚbicaBelow
- ♦ Diretora executiva de criação, criando e desenvolvendo campanhas promocionais e de marketing relacional para clientes online e offline da Sidecar SGM
- ♦ Gerente de criação online e gerente executiva de criação na MC Comunicació
- ♦ 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 Relacional na ICEMD
- ♦ Formada em Publicidade e Relações Públicas pela Universidade de Sevilha



Professores

Sr. Daniel Maestro Miguel

- ◆ Diretor de Marketing Corporativo e Gerente Nacional da Espanha Genepro DX
- ◆ Diretor de Marketing corporativo e sócio da SonoMedical
- ◆ Diretor corporativo Marketing Digital da ISDIN
- ◆ Diretor de Negócios Digitais da RocaSalvatella
- ◆ Diretor de Marketing de FHIOS Smart Knowledge
- ◆ Professor de Marketing Digital no Cibervoluntario da Fundação Cibervoluntarios.
- ◆ Professor de pós-graduação em Transformação Digital e Cultural das Organizações na Universidade Pompeu Fabra
- ◆ Professor de Marketing Digital na BES LaSalle
- ◆ Pós-graduação em estratégias interativas e criatividade pela Universidade Autônoma de Barcelona (UAB)
- ◆ Pós-graduação em Mídia Social, SEM, SEO, *Mobile Marketing* e *Gerenciamento de Crises* na internet pela IEBS School
- ◆ Mestre em Administração e Gerenciamento de Negócios (MBA) pela Escola de Administração de Negócios (EAE)
- ◆ Graduação em Administração e Gerenciamento de Negócios (BBA) pela Escola de Administração de Negócios (EAE)

09

Impacto para a sua carreira

A TECH está ciente de que cursar esse programa exige um alto nível de esforço financeiro, pessoal e profissional, tendo que conciliar a aprendizagem com as obrigações diárias. Entretanto, o objetivo final é proporcionar crescimento profissional que recompensará o trabalho árduo do aluno.



“

O objetivo da TECH é ajudá-lo a desenvolver-se profissionalmente na área”

Você está pronto para dar um salto? Um excelente crescimento profissional espera por você.

O Programa Avançado de Employee Experience da TECH é um programa intensivo que prepara os alunos para enfrentar desafios e decisões de negócios no campo da gestão do trabalho. Seu principal objetivo é impulsionar o crescimento pessoal e profissional.

Se deseja se aperfeiçoar, fazer uma mudança positiva em nível profissional e interagir com os melhores, este é o lugar certo para você.

Estude esse Programa Avançado e aumente significativamente suas perspectivas salariais.

Obtenha a promoção profissional almejada por meio dessa formação que a TECH coloca ao seu alcance.

Momento da mudança



Tipo de mudança



Melhoria salarial

A conclusão deste programa pode representar um aumento salarial anual de mais de **25,22%** para nossos alunos



10

Benefícios para a sua empresa

O Programa Avançado de experiência do funcionário contribui para elevar o talento da organização ao seu potencial máximo por meio da instrução de líderes de alto nível. Participar deste Programa Avançado é uma oportunidade única de acessar uma poderosa rede de contatos onde você encontrará futuros parceiros profissionais, clientes ou fornecedores.



“

No mundo do trabalho, o Programa Avançado em experiência do funcionário desempenha um papel fundamental na retenção de talentos e na motivação dos funcionários dentro da empresa"

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 Programa Avançado de Employee Experience garante, além da capacitação mais rigorosa e atualizada, o acesso a um título do Programa Avançado 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 **Programa Avançado de Employee 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 título de **Programa Avançado** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

O certificado emitido pela **TECH Universidade Tecnológica** expressará a qualificação obtida no Programa Avançado, atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de empregos, concursos públicos e avaliação de carreira profissional.

Título: **Programa Avançado de Employee Experience**

Modalidade: **online**

Duração: **6 meses**



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



Programa Avançado Employee Experience

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

Programa Avançado

Employee Experience