Programa Avançado
Customer Experience

tech universidade tecnológica

tech universidade tecnológica

Programa Avançado
Customer Experience

- Modalidade: **online**
- Duração: **6 meses**
- Certificado: **TECH Universidade Tecnológica**
- Dedicação: **16h/semana**
- 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.techtitute.com/br/escola-de-negocios/programa-avancado/programa-avancado-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. 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

Atualmente, o sucesso de uma empresa depende de sua capacidade de oferecer uma experiência satisfatória ao cliente por meio de várias ferramentas digitais. A integração de aplicativos móveis, a comunicação por meio de redes sociais ou o uso de *Chatbots* são indispensáveis nessa área. Assim, ser capaz de gerar sensações únicas é um desafio para os profissionais que desejam ter sucesso no setor de negócios. Para facilitar ainda mais a progressão nesse campo, a TECH projetou essa qualificação 100% online que fornece conhecimentos avançados sobre a experiência de compra, as estratégias mais atuais para a fidelidade do consumidor e os sistemas usados para a análise da compra do *Target*. Tudo isso, com o melhor material didático e uma equipe de professores de alto nível.

Programa Avançado de Customer Experience.
TECH Universidade Tecnológica

Crie uma experiência de usuário inesquecível com este Programa Avançado 100% online"

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

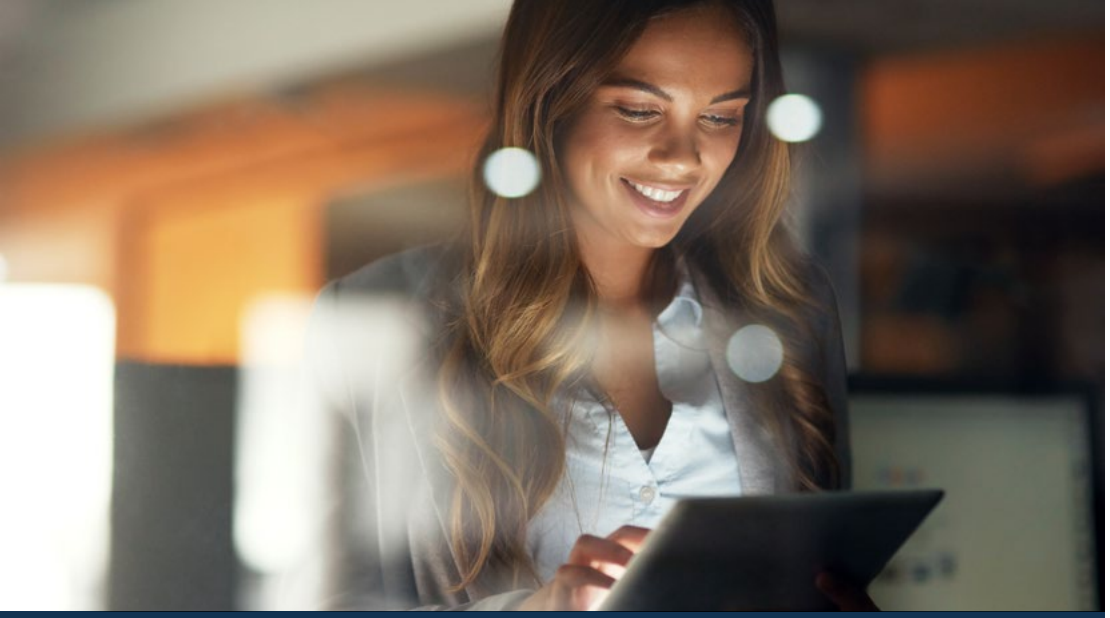
Este programa é uma proposta única para revelar o talento do aluno no mundo dos negócios. Uma oportunidade para demonstrar suas inquietudes e sua visão de negócio.

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.



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"

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.

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 impulsione 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

O objetivo desse programa é oferecer aos alunos uma capacitação avançada em Customer Experience. Assim, ao final dos 6 meses dessa modalidade acadêmica, o aluno terá dominado as principais ferramentas utilizadas para analisar o perfil do consumidor e medir seu grau de satisfação. Essas técnicas também complementarão o aprendizado sobre os canais digitais para uma experiência de compra inesquecível. Para isso, a TECH oferece as informações mais atualizadas fornecidas por uma equipe de professores especializados.

Identifique oportunidades de aprimoramento e reforce as experiências positivas por meio da análise das métricas propostas por este programa"

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

O **Programa Avançado de Customer Experience** capacitará o aluno para:

01 Identificar fontes de dados para a coleta de *Feedback* do cliente

02 Proporcionar as diretrizes mais adequadas para a coleta de *Feedback* do cliente de acordo com o momento do *Journey*

03 Fornecer as informações necessárias para melhorar a qualidade dos dados e seu consumo

04 Discernir quais princípios básicos precisam ser mantidos na arquitetura tecnológica do relatório

05 Compilar recursos e referências inspiradoras para o planejamento de um painel CX eficaz

06 Projetar um scorecard eficaz de satisfação do cliente válido para diferentes funções e orientado para a tomada de decisões

07 Analisar os diferentes aspectos envolvidos no processo de compra e venda, bem como os padrões de consumo do mercado

08 Examinar e avaliar o *Shopping Experience*

09 Utilizar o marketing emocional e o *Storytelling* para criar uma experiência de compra marcante

10 Aplicar técnicas de comunicação eficazes para obter um excelente atendimento ao cliente e promover sua fidelidade

11 Integrar a tecnologia em espaços físicos que aprimoram a experiência

12 Estabelecer estratégias para aumentar com sucesso a satisfação do cliente e novos modelos de relacionamento com o cliente, conectando o plano digital com o físico

13 Analisar o impacto da tecnologia na experiência de compra e como usá-la para melhorar a interação com o cliente na loja física

14 Integrar *Chatbots* em canais digitais para melhorar a eficiência e o atendimento ao cliente

15 Identificar o *Frictionless* e como o atrito pode ser reduzido na experiência do cliente em todos os canais

16 Medir e avaliar a satisfação do cliente, a eficiência e outros fatores relevantes

17 Desenvolver habilidades para a gestão e o marketing de conteúdo em canais digitais, incluindo a otimização para mecanismos de busca e o uso de *Influencers* e celebridades nas mídias sociais

18 Gerar e estabelecer um projeto omnichannel e como aplicá-lo para criar uma experiência coerente e consistente

19 Explorar a otimização de mecanismos de pesquisa e como ela pode ser aprimorada para atrair mais clientes

20 Identificar como os *Influencers* e celebridades podem ser usadas para proporcionar uma experiência emocionalmente conectada ao cliente

05

Estrutura e conteúdo

O Programa Avançado de Customer Experience é um programa cujo plano de estudos foi projetado para oferecer uma aprendizagem intensiva e grande utilidade prática desde o primeiro momento. Dessa forma, o profissional que participar desse programa poderá incorporar as técnicas e estratégias mais eficazes para melhorar a experiência do cliente. Tudo isso, além disso, com inúmeros recursos didáticos nos quais a TECH utilizou a mais recente tecnologia aplicada ao ensino universitário.

Você terá acesso a um uma biblioteca virtual, acessível 24 horas por dia em qualquer dispositivo digital com conexão à Internet"

Plano de estudo

O Programa Avançado de Customer Experience oferece ao aluno uma experiência de aprendizado completa sobre a geração de valor por meio de experiências personalizadas e a implementação de estratégias de fidelidade para aumentar a satisfação do cliente.

Para atingir esses objetivos, os alunos se aprofundarão na seleção de métricas e na identificação de cada perfil de consumidor, a fim de analisar o sentimento que gera a compra e a detecção de oportunidades. Além disso, graças aos resumos em vídeo de cada tópico, vídeos detalhados, leituras e estudos de caso, o aluno poderá aprofundar de forma dinâmica seus conhecimentos sobre os *Shopping Experience* e os diferentes tipos de canais digitais para criar um atendimento ideal.

Além disso, com o método *Relearning* os alunos progredirão mais naturalmente no programa de estudos, consolidando os novos conceitos abordados e reduzindo, assim, as longas horas de estudo e memorização.

Sem dúvida, essa é uma excelente oportunidade para profissionais que desejam conciliar ensino de qualidade com suas atividades diárias. Essa especialização oferece flexibilidade e se adapta às necessidades reais dos alunos sem a necessidade de frequência ou aulas com horários fixos.

Este Programa Avançado de Customer Experience tem duração de 6 meses e está dividido em 3 módulos:

Módulo 1	Customer Experience *Analytics*
Módulo 2	*Shopping Experience*
Módulo 3	*Digital Platforms Experience*

Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de realizar este Programa de Desenvolvimento Gerencial em Marketing e Estratégia Empresarial e Institucional totalmente online. Durante os 6 meses 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, fundamental e decisiva para impulsionar seu crescimento profissional.

Módulo 1. Customer Experience *Analytics*

1.1. A qualidade do dado e sua ativação. Elementos-chave para um painel de controle

1.1.1. Captura de dados
1.1.1.1. O que, quando e como coletar o *feedback* do cliente
1.1.2. Análise de dados
1.1.2.1. Requisitos para manter um sistema que possa ser interpretado pelas diferentes camadas da organização ao longo do tempo
1.1.3. Tomada de decisões
1.1.3.1. Interpretação e ação

1.2. NPS, fidelidade do cliente

1.2.1. NPS: O que ele calcula e como?
1.2.2. Uso do NPS como referência de KPI. Prós e contras
1.2.3. Exemplos e referências setoriais

1.3. CSAT. Satisfação do cliente

1.3.1. CSAT: O que ele calcula e como?
1.3.2. Uso do CSAT como referência de KPI. Prós e contras
1.3.3. Exemplos e referências setoriais

1.4. KPIs complementares

1.4.1. CES: Satisfação do cliente com o grau de dificuldade de uma determinada ação
1.4.2. CLV: Valor de vida do cliente
1.4.3. Taxas de abandono e retenção
1.4.4. Especificidades setoriais

1.5. Reputação online Importância dos dados semânticos da Internet

1.5.1. Escuta ativa na Internet: análise da reputação da marca em redes sociais, sites de comparação e em seu site
1.5.2. Estratégia de resposta: a interação como uma ferramenta de gestão da reputação da marca
1.5.3. Plataformas para escuta e gestão

1.6. Contact Center. O telefone, uma poderosa alavanca para o pulso do cliente

1.6.1. Ilustração da função da CX no desenvolvimento da inovação de produtos
1.6.2. Etapas essenciais
1.6.3. Erros mais comuns

1.7. Elementos essenciais para obter uma visão holística do *Feedback* do cliente

1.7.1. Seleção de seus KPIs otimizados
1.7.2. Otimização dol momento dol *Journey* para a coleta do *Feedback*
1.7.3. Identificação da experiência do cliente por tipologia de perfil do cliente

1.8. Arquitetura tecnológica. Aspectos fundamentais

1.8.1. Segurança
1.8.2. Privacidade
1.8.3. Integridade
1.8.4. Escalabilidade
1.8.5. Tempo real

1.9. O painel de controle

1.9.1. Funções
1.9.1.1. Quem interage? objetivo e frequência
1.9.2. Visualização do dado
1.9.2.1. Plataformas
1.9.3. Avaliação das implicações das integrações

1.10. Experiência do cliente a partir de diferentes pontos de partida: o caminho para a excelência

1.10.1. Grau de conhecimento de seu cliente e o cliente-alvo
1.10.2. Gestão da experiência com equipes externas
1.10.3. Recursos, tempo e acompanhamento
1.10.4. Evangelização da equipe gerencial/executiva

Módulo 2. *Shopping Experience*

2.1. *Shopping Experience*
2.1.1. *Shopping Experience*
2.1.2. Geração de experiências como meio de diferenciação
2.1.3. Fatores essenciais para entender a *Shopping Experience*

2.2. O processo de compra e ciclo de vendas
2.2.1. Psicologia do consumidor nas decisões de compra
2.2.2. O ciclo de venda. Fatores essenciais para otimizar o processo de vendas
2.2.3. O mercado e os padrões de compra

2.3. Excelência no atendimento ao cliente e no pós-venda
2.3.1. Atendimento ao cliente e serviço pós-venda
2.3.2. Atendimento ao cliente omnichannel
2.3.3. Técnicas eficazes de comunicação com o cliente
2.3.4. Influência da equipe da loja na experiência de compra

2.4. Personalização na experiência do usuário
2.4.1. Personalização na experiência do usuário. Relevância
2.4.2. Influência da personalização nas decisões de compra
2.4.3. Personalização do atendimento físico ao cliente

2.5. Design da experiência do cliente na loja física
2.5.1. Design do layout da loja para aprimorar a experiência do cliente
2.5.2. Uso dos sentidos para gerar emoções positivas no consumidor
2.5.3. Estratégias para melhorar a experiência da loja física

2.6. Tecnologia na loja
2.6.1. Monitores interativos em lojas físicas
2.6.2. *Geotargeting*: uso de beacons para personalizar a experiência de compra
2.6.3. Análise de dados para melhorar a experiência de compra

2.7. Marketing emocional na experiência de compra
2.7.1. As emoções nas decisões de compra. Influência
2.7.2. Elaboração de estratégias de marketing emocional
2.7.3. Uso de *Storytelling* na experiência de compra

2.8. Marketing Sensorial na experiência de compra
2.8.1. Marketing sensorial. Relevância
2.8.2. Técnicas de marketing sensorial
2.8.2.1. Uso dos sentidos, geradores de emoções positivas no consumidor
2.8.3. Tendências em marketing sensorial. Futuro

2.9. Avaliação da *Shopping Experience*
2.9.1. Métricas
2.9.2. Coleta de *feedback* dos clientes
2.9.3. Ações e técnicas para avaliar a experiência da loja física

2.10. Criação de uma experiência de compra memorável
2.10.1. Criação de uma experiência de compra memorável
2.10.2. Tendências *retail*
2.10.3. *Shopping Experience* acessível

Módulo 3. *Digital Platforms Experience*

3.1. Canais digitais
3.1.1. Internet das Coisas (IoT) e sua função nos canais digitais
3.1.2. Tipos de canais digitais
3.1.3. Seleção dos canais digitais adequados para a sua empresa

3.2. Canal Web
3.2.1. Análise da experiência do usuário no canal web
3.2.2. Otimização de mecanismos de busca (SEO)
3.2.3. Web design líquido: adaptação a dispositivos móveis

3.3. Aplicativos móveis e redes sociais
3.3.1. Tipos de aplicativos móveis
3.3.2. Funções essenciais de um aplicativo. Implementação
3.3.3. Impacto das mídias sociais na experiência do cliente
3.3.3.1.Esforços para melhorar a interação e a satisfação do cliente

3.4. *Chatbots*
3.4.1. Tipos de *chatbots*
3.4.1.1. *Chatbots* baseadas em regras
3.4.1.2. *Chatbots* baseados em inteligência artificial
3.4.1.3. *Chatbots* híbridos
3.4.2. Integração de *chatbots* em canais digitais para melhorar o atendimento ao cliente e a eficiência
3.4.3. Criação de um *chatbot* para uma experiência de usuário intuitiva e eficaz

3.5. Tecnologia de voz
3.5.1. Tecnologia de voz. Casos de uso
3.5.2. Assistentes virtuais para melhorar a experiência do cliente
3.5.3. Tecnologia de voz na experiência do cliente. Tendências e futuro

3.6. Customer Experience nos Canais Digitais
3.6.1. Customer Experience nos Canais Digitais
3.6.2. O web design como um impulsionador de melhorias na experiência do usuário
3.6.3. Eficiência como parte da experiência

3.7. Projeto para canais
3.7.1. Projeto omnichannel
3.7.2. Gerenciamento do projeto para aprimorar a experiência em todos os canais
3.7.3. Sistemas de planejamento: *Atomic design e Design system*

3.8. Trabalhando com canais
3.8.1. Marketing de conteúdo
3.8.1.1. Criação de conteúdo valioso e relevante para o cliente nos canais digitais
3.8.2. Otimização de canais digitais para melhorar o posicionamento nos resultados de pesquisa
3.8.3. Uso de *Influencers* e celebridades para proporcionar uma experiência emocionalmente conectada com o cliente

3.9. Personalização
3.9.1. Personalização omnichannel. Experiência do usuário personalizada
3.9.2. Inteligência artificial
3.9.2.1. Agrupamento e hiperpersonalização
3.9.3. Personalização para criar ofertas e promoções relevantes e atraentes para cada cliente

3.10. Omnichannel e *frictionless*
3.10.1. O conceito *Frictionless* e o impacto na experiência do cliente
3.10.2. Identificação e gestão de atritos com o cliente

Aumente a satisfação do cliente e o envolvimento da marca com as últimas tendências digitais em Customer Experience"

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.

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"*

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

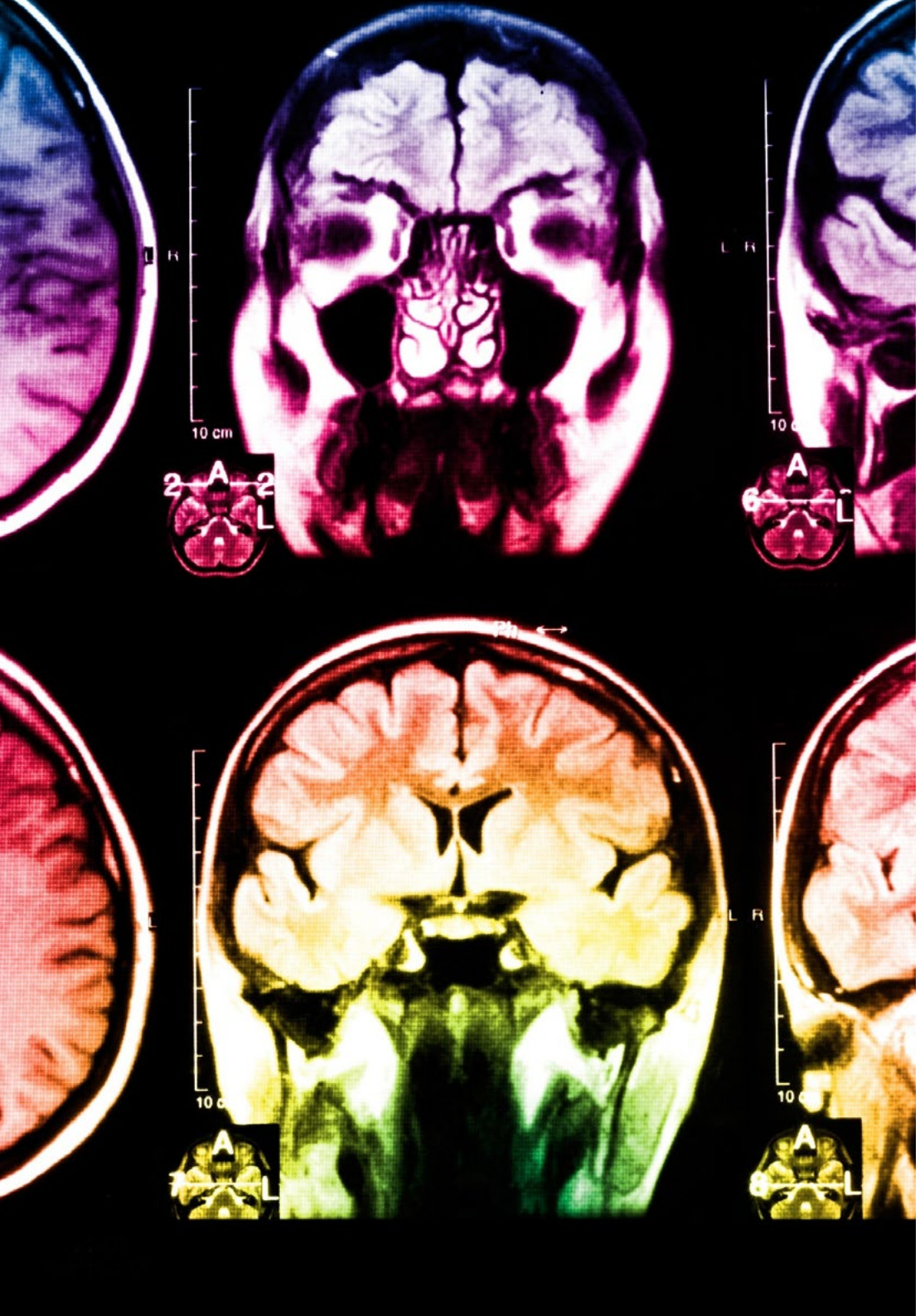
A TECH utiliza de maneira eficaz a metodologia do estudo de caso com um sistema de aprendizagem 100% online, baseado na repetição, combinando elementos didáticos diferentes em cada aula.

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.

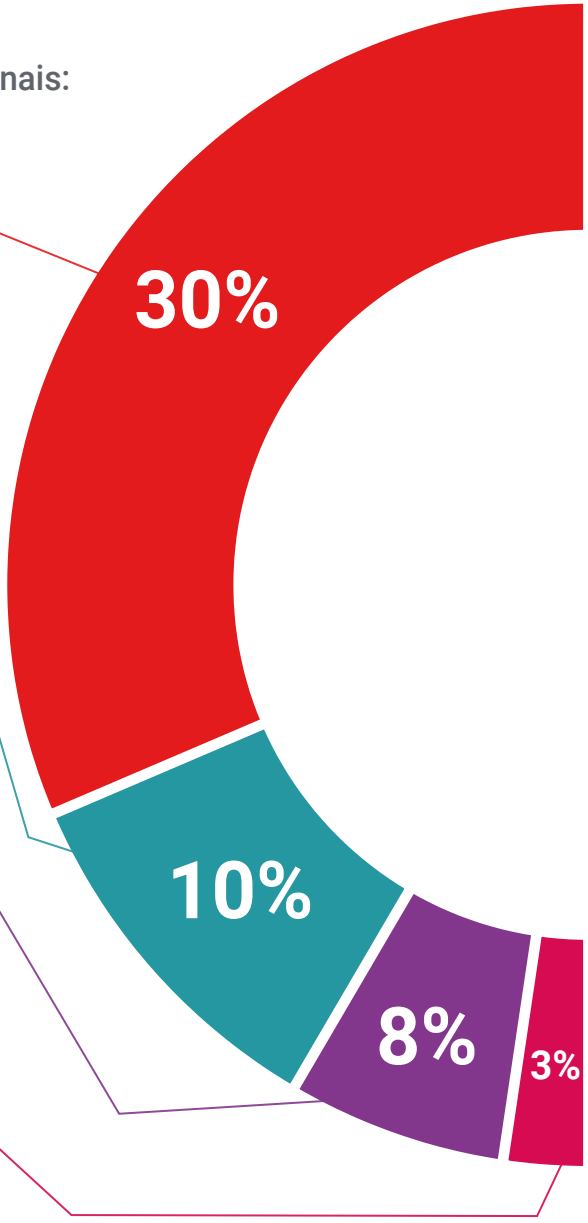
O "Learning from an expert" fortalece o conhecimento e a memória, além de gerar segurança para a tomada de decisões difíceis no futuro

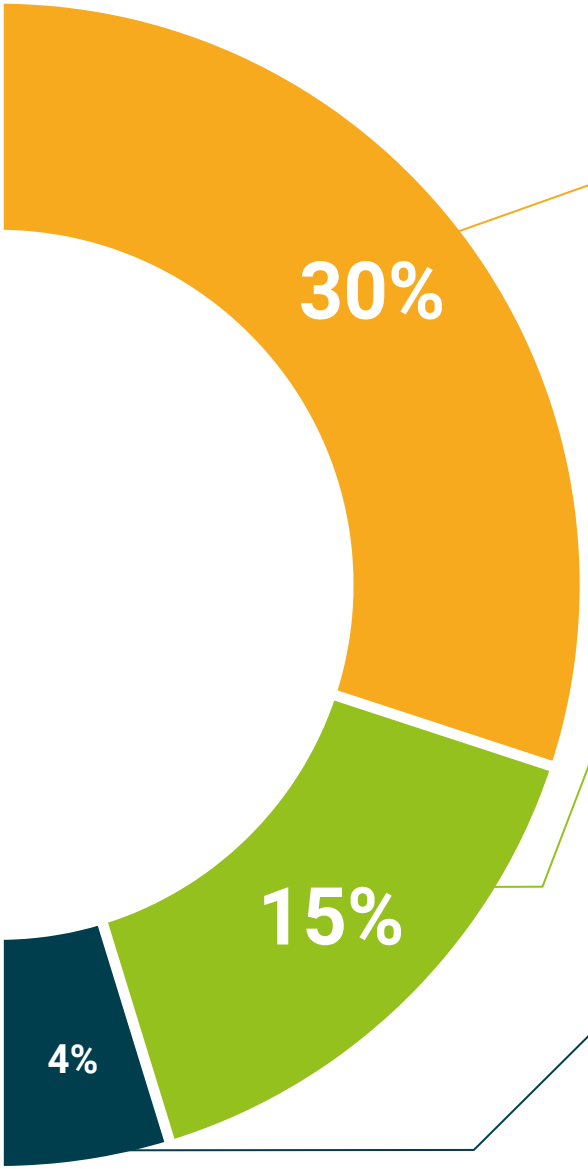
Práticas de habilidades gerenciais

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

Este Programa Avançado está dirigido a graduados universitários que tenham concluído anteriormente qualquer curso no campo das Ciências Sociais, Administrativas e de Negócios.

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

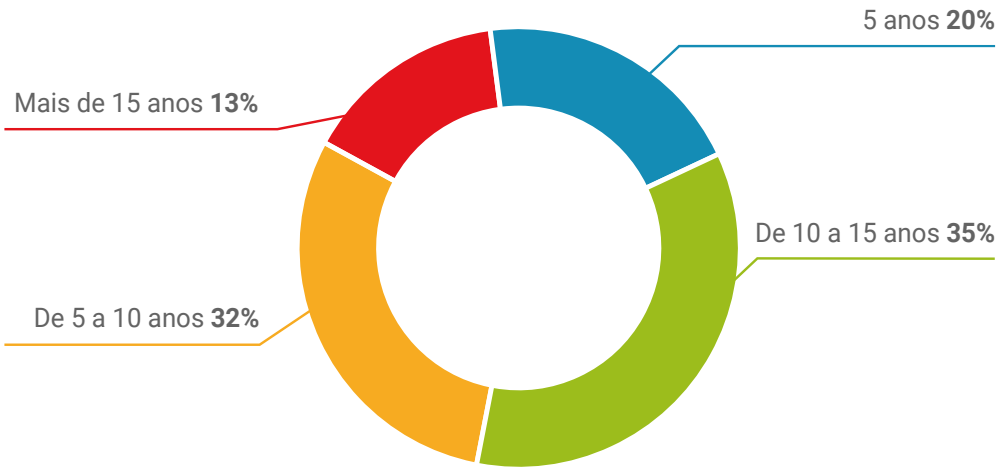
Os profissionais com formação universitária em qualquer área e que tenham dois anos de experiência profissional no campo do Customer Experience também podem participar deste Programa Avançado.

Se você tem experiência em Marketing e está procurando progredir na área de aquisição de clientes, este é o programa ideal para você"

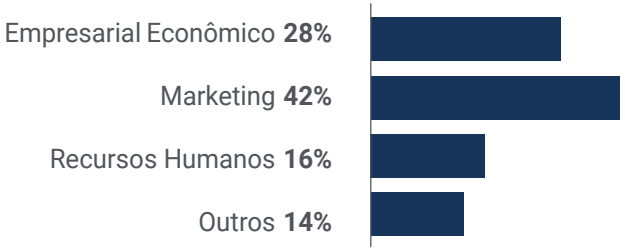
Média de idade

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

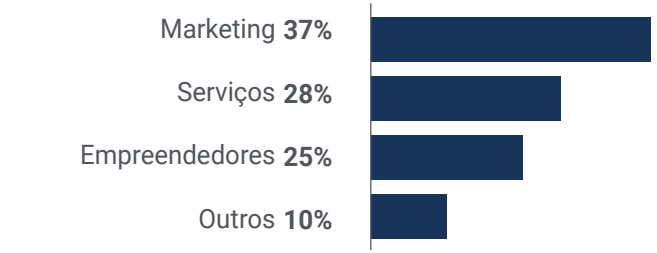
Anos de experiência



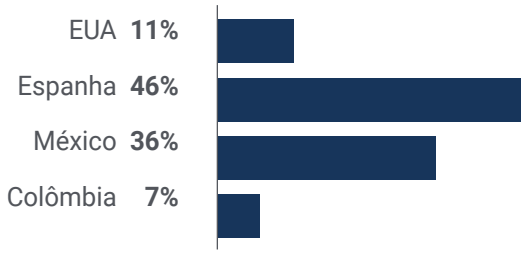
Formação



Perfil acadêmico



Distribuição geográfica



Laura Cortijo Suárez

Especialista em Customer Experience

"Esta capacitação foi um diferencial em minha carreira profissional. Me permitindo integrar novas estratégias digitais e utilizá-las ao máximo para melhorar a experiência do cliente das empresas que trabalho. Uma oportunidade única de aprender com os melhores especialistas"

08

Direção do curso

Um dos elementos que diferenciam essa capacitação é o corpo docente responsável pelo projeto e desenvolvimento de seu programa de estudos. Graças à sua extensa carreira profissional no setor de Marketing, Engajamento do Cliente e UXLearn em empresas líderes nacionais e internacionais, o aluno terá acesso garantido a informações valiosas para impulsionar seu conhecimento e sua carreira no campo do Customer Experience.

Profissionais renomados de marketing e aquisição de clientes serão responsáveis por fornecer a você as informações mais recentes sobre Customer Experience"

Direção

Sra. Pilar Yépez Molina

- Consultora de marketing para empresas sob a marca La Digitalista
- Diretora executiva de criação 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 de Relacionamento para clientes online e offline na Sidecar SGM
- Responsável pela criação online e pela criação 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 Engenharia da BES La Salle
- Docente de Marketing Digital na Euncet Business School
- Pós-graduação em Marketing de Relacionamento pelo Instituto de Economia Digital ICEMD
- Formada em Publicidade e Relações Públicas pela Universidade de Sevilha.

Professores

Sr. Daniel Rueda Salvador

- Customer Intelligence do Iberostar Group
- Digital Project Manager no Iberostar Group
- Analista de Inovação e Guest Experience
- Consultor de Comércio Exterior e Investimentos
- Agente de recepção e atendimento ao cliente
- Mestrado Universitário em Gestão Internacional de Negócios (ICEX) pelo Centro de Estudos Econômicos e Comerciais (CECO)
- Programa de Desenvolvimento Executivo, Administração e Gestão da Deusto Business School
- Formado em Administração e Gestão de Empresas com especialização em Marketing e Vendas pela Universidade Deusto Business School

Sra. Paloma De los Reyes Flores

- Account Manager e Influencer Marketing na The NewsRoom Digital Group
- Prodcution Assitant na Elle Magazine
- Mestrado em Gestão de Negócios de Moda pela ESDEN Business School
- Dupla graduação em Direito e Administração de Empresas na Universidade de Castilla-La Mancha

09

Impacto para a sua carreira

O objetivo dessa opção acadêmica é impulsionar as carreiras dos alunos. Por esse motivo, o plano de estudos deste programa apresenta uma perspectiva teórico-prática, que lhe permitirá incorporar as estratégias de Customer Experience mais bem-sucedidas em seu trabalho diário. Dessa forma, o aluno aumentará seu campo de ação e poderá realizar suas aspirações de progressão profissional no setor.

Alcance seus objetivos profissionais no campo do Customer Experience graças à TECH"

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

O Programa Avançado de Customer Experience é uma capacitação intensiva que prepara os alunos para enfrentar desafios e decisões de negócios no campo da gestão da experiência do cliente. Seu principal objetivo é impulsionar o crescimento pessoal e profissional.

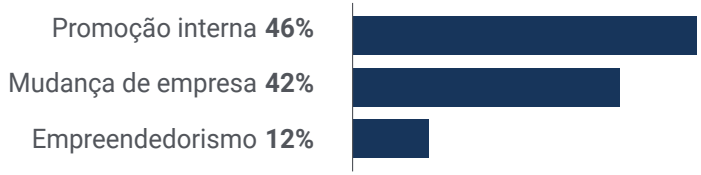
Se você quer se aperfeiçoar, fazer uma mudança positiva a nível profissional e interagir com os melhores especialistas, este é o lugar certo para você.

Torne-se um especialista em aprimorar o serviço pós-venda e aumente seu escopo profissional.

Faça uma mudança positiva em sua carreira e na experiência de compra dos clientes.

Momento da mudança

Tipo de mudança



Melhoria salarial

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

10

Benefícios para a sua empresa

O Programa Avançado de Customer Experience, sem dúvida, contribui para que os alunos dominem o assunto, mas também para a empresa onde eles desempenham suas funções. Dessa forma, as entidades aumentam seu prestígio ao contar com profissionais altamente qualificados que estão constantemente atualizando seus conhecimentos e incorporando as últimas tendências nesse campo. Uma opção acadêmica que abre um leque de possibilidades tanto para os profissionais quanto para as empresas das quais fazem parte.

Na era digital, o profissional de Customer Experience deve estar ciente das últimas tendências. Obtenha essa atualização com este Programa Avançado"

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 Customer Experience garante, além da capacitação mais rigorosa e atualizada, o acesso a um título de 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 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 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 Customer Experience**

N.º de Horas Oficiais: **450h**

tech universidade tecnológica

Outorga o presente

CERTIFICADO

a

Sr./Sra. _____, com documento de identidade nº _____

por ter concluído e aprovado com sucesso o

PROGRAMA AVANÇADO

de

Customer Experience

Este é um curso próprio desta Universidade, com duração de 450 horas, com data de início dd/mm/aaaa e data final dd/mm/aaaaa.

A TECH é uma Instituição Privada de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação Pública em 28 de junho de 2018.

Em 17 de junho de 2020

Ma.Tere Guevara Navarro
Reitora

código único TECH: AFWOR23S techtitute.com/titulos

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

tech universidade tecnológica

Programa Avançado
Customer Experience

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

Programa Avançado
Customer Experience

tech universidade tecnológica