

# Programa Avançado

## Inovação em Customer Experience





## Programa Avançado Inovação em Customer Experience

- » Modalidade: online
- » Duração: 12 meses
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Dedicção: 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-inovacao-customer-experience](http://www.techtitute.com/br/escola-de-negocios/programa-avancado/programa-avancado-inovacao-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

O uso das tecnologias mais recentes em âmbito empresarial não é mais apenas uma vantagem competitiva, mas uma obrigação para os líderes da empresa, especialmente em relação à experiência do cliente. Não é por acaso que a Inovação em Customer Experience é um grande aliado estratégico na implementação de uma cultura *Customer-Centric*. Por esse motivo, os profissionais encontrarão nessa capacitação da TECH uma oportunidade valiosa para que os clientes tenham apenas elogios para suas empresas. Para isso, serão explorados em profundidade o escopo e a implementação de um projeto de Customer Experience e as melhores estratégias inovadoras baseadas em inteligência artificial e realidade virtual. Tudo isso de qualquer lugar e com conteúdos elaborados por uma equipe de professores que elevará a carreira do aluno a patamares inimagináveis.



Programa Avançado de Inovação em Customer Experience TECH  
Universidade Tecnológica



“

*Desenvolva planos de Research em Customer Experience bem-sucedidos graças a 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.

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

Este programa foi desenvolvido para fortalecer as habilidades no campo do Customer Experience, de modo que o aluno seja capaz de abordar as diferentes formas e estágios de um projeto de CX como um gestor competente. Também será capaz de surpreender seus clientes com aplicativos tecnológicos inovadores que posicionarão a empresa como uma referência no setor.



“

*Você será um gestor bem-sucedido na implementação de projetos ambiciosos de CX que farão com que os clientes se lembrem de sua empresa para sempre”*

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

O Programa Avançado de Inovação em Customer Experience capacitará o aluno para:

01

Identificar as principais características e tendências do novo consumidor no mercado atual

02

Analisar o impacto da tecnologia e da mídia social nas decisões de compra do novo consumidor

03

Refletir sobre a importância da ética e da transparência no relacionamento entre as empresas e o novo consumidor





04

Desenvolver habilidades para coletar e analisar a voz do cliente e conhecimento para implementar práticas de voz do cliente

05

Compreender como usar as ferramentas de medição da voz do cliente e comunicar os resultados da voz do cliente a outros departamentos

06

Analisar estudos de caso de empresas que adaptaram com sucesso suas estratégias de marketing e experiências de compra com base nos resultados da metodologia VoC

07

Examinar diferentes formas e estágios de abordagem de um projeto de CX

08

Ilustrar diferentes maneiras de executar um projeto de CX, dependendo da natureza do produto e do serviço

09

Propor diferentes técnicas para o conhecimento do perfil do cliente

10

Estabelecer os princípios de um modelo de governança centrado no cliente

11

Oferecer recursos e referências inspiradoras para abordar um projeto de CX bem-sucedido

12

Identificar a estreita relação entre o desenvolvimento de um sistema CX sólido e a inovação contínua

13

Determinar a implementação de metodologias práticas para a aceleração da inovação orientada para o cliente

16

Propor aplicativos tecnológicos inovadores para melhorar a experiência do cliente

14

Aprofundar as ferramentas para iterar e desafiar o modelo de negócios pelos olhos do cliente

17

Identificar os sistemas que dão suporte à análise e coleta de *Insights* de clientes com base em informações que são difíceis de processar

15

Examinar as principais aplicações práticas das ferramentas de neuromarketing para conquistar clientes

18

Fundamentar os principais dilemas éticos relacionados ao desenvolvimento tecnológico

05

# Estrutura e conteúdo

O Programa Avançado de Inovação em Customer Experience é um programa altamente flexível graças à sua natureza online, de modo que os alunos podem escolher o horário e o local mais adequados à sua disponibilidade, horários e interesses. Este programa tem duração de 6 meses e tem como objetivo ser uma experiência única e estimulante que estabelece as bases para o sucesso profissional do aluno.



“

*A visão mais abrangente e atualizada da Inovação em Customer Experience pode ser encontrada neste plano de estudos. O que você está esperando?”*

## Plano de estudos

O Programa Avançado de Inovação em Customer Experience da TECH Universidade Tecnológica é um programa intensivo que prepara profissionais para enfrentar desafios e decisões de negócios no campo do Customer Experience.

O conteúdo deste Programa Avançado de Inovação em Customer Experience foi elaborado para favorecer o desenvolvimento de competências de gestão, permitindo uma tomada de decisão mais criteriosa em ambientes de incerteza.

Ao longo de 450 horas de capacitação, os alunos analisam inúmeros casos práticos através de trabalhos individuais e em grupo.. É, portanto, uma verdadeira imersão em situações reais de negócios.

Este Programa Avançado trata detalhadamente sobre o mundo digital e da implementação do comércio eletrônico nas empresas, e foi desenvolvido para capacitar profissionais que entendam o Customer Experience a partir de uma perspectiva estratégica, internacional e inovadora.

Um plano desenvolvido para profissionais, focado em seu aprimoramento profissional e que os prepara para alcançar a excelência no campo da Inovação em Customer Experience. Um programa que entende suas necessidades e as de sua empresa por meio de conteúdo inovador baseado nas últimas tendências e apoiado pela melhor metodologia educacional e por um corpo docente excepcional, que fornecerá aos alunos as habilidades para resolver situações críticas de forma criativa e eficiente.

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

### Módulo 1

Customer Experience: novo cliente ou consumidor

### Módulo 2

Planejamento e Implementação de um projeto CX. Modelo de governo

### Módulo 3

Inovação e tendências em Customer Experience



### Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de realizar este Programa Avançado de Inovação em Customer Experience 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: 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 vs. Transacional
- 1.2.2. Tendências no mercado atual
  - 1.2.2.1. Sustentabilidade, e 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 e experiências imersivas
- 1.2.4. O consumidor como embaixador da empresa

**1.3. Metodologia de voz do cliente (VoC)**

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

**1.4. Metodologias 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. Coletando a voz do cliente: projeto 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 VoC
- 1.9.4. Identificação de oportunidades de melhora

**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

**Módulo 2. Planejamento e Implementação de um projeto CX. Modelo de governo****2.1. Definição do alcance de um projeto realista**

- 2.1.1. Tipos de projetos
  - 2.1.1.1. Solução de problemas
  - 2.1.1.2. Proposta de valor
  - 2.1.1.3. Inovação
- 2.1.2. Ponto de partida
  - 2.1.2.1. Dados como uma ferramenta para identificar oportunidades e *insights*
- 2.1.3. Alinhamento de objetivos, participantes e cronograma de implementação. Papel dos especialistas e dinamizadores
  - 2.1.3.1. Revisão das necessidades de negócios
  - 2.1.3.2. Identificação de *Stakeholders* internos e externos
  - 2.1.3.3. Perfil do cliente
  - 2.1.3.4. Definição do *Output* esperado

**2.2. Identificação do Perfil do Cliente em um Projeto CX**

- 2.2.1. Identificação do perfil de cliente desejado como um desafio
- 2.2.2. Perfil comportamental
  - 2.2.2.1. Hábitos de consumo e compra
  - 2.2.2.2. Interação com canais de comunicação
  - 2.2.2.3. Grau de digitalização
  - 2.2.2.4. Radiografia sociodemográfica
- 2.2.3. Comunicação com o cliente e processamento de dados

**2.3. Customer Journey em um projeto CX**

- 2.3.1. Análise e tipificação de pontos de contato
  - 2.3.1.1. Safari e *shadowing*
  - 2.3.1.2. Entrevistas
  - 2.3.1.3. *Workshops* e *Focus Groups*
- 2.3.2. Identificação das necessidades do cliente por perfil de público
  - 2.3.2.1. Pontos de satisfação do cliente
    - 2.3.2.1.1. O que está funcionando hoje, o que o cliente valoriza?
    - 2.3.2.2. Pontos problemáticos do cliente
      - 2.3.2.2.1. O que não está funcionando hoje? O que gera frustração no cliente?
- 2.3.3. Definição do Customer Journey para cada tipo de cliente
  - 2.3.3.1. Identificação dos principais *Gain* e *Pain Points* de cada etapa-chave dos pontos de contato pelo qual ele passa

**2.4. Execução do projeto**

- 2.4.1. Execução do projeto Aspectos importantes
  - 2.4.1.1. Alinhamento da visão do cliente com os objetivos comerciais
  - 2.4.1.2. Visualização do Customer Journey: Estabelecimento de um ponto de partida para o alinhamento de todas as equipes da empresa
  - 2.4.1.3. Análise da viabilidade econômica. Rentabilidade
  - 2.4.1.4. Envolvimento de pessoas-chave no relacionamento com o cliente para entrar na fase de implementação
- 2.4.2. Diagnóstico e resolução
  - 2.4.2.1. Fórmulas para apresentação do diagnóstico
    - 2.4.2.1.1. *Workshops* de cocriação
    - 2.4.2.1.2. *Benchmarking*
  - 2.4.2.2. Resolução
    - 2.4.2.2.1. Identificação de tarefas
    - 2.4.2.2.2. Atribuição de tarefas por perfil
- 2.4.3. Avaliação
  - 2.4.3.1. Definição de KPIs
  - 2.4.3.2. Coleta de dados
  - 2.4.3.3. Período de avaliação

**2.5. Estrutura para ação no Projeto CX**

- 2.5.1. Consolidação ou Desconsideração
- 2.5.2. Evangelização interna
- 2.5.3. Identificação de ferramentas

**2.6. Business Case de produtos. Lançamento de novos produtos**

- 2.6.1. Ilustração da função da CX no desenvolvimento da inovação de produtos
- 2.6.2. Fases do lançamento de um novo produto
- 2.6.3. Erros mais comuns

**2.7. Business Case de serviço. CX como catalisador da inovação**

- 2.7.1. Papel fundamental da CX nos processos de inovação
- 2.7.2. Fases
- 2.7.3. Ferramentas para o sucesso

**2.8. Business Case de serviço. A satisfação do cliente como uma alavanca para a melhoria contínua**

- 2.8.1. Medição da satisfação do cliente durante todo o processo de Customer Journey
- 2.8.2. Fases
- 2.8.3. Rotinas orientadas para a ação

**2.9. O modelo de governança em um projeto CX**

- 2.9.1. Funções
- 2.9.2. Dados
- 2.9.3. Planos de ação iterativos

**2.10. Implementação de um projeto CX com sucesso. Ferramentas**

- 2.10.1. Aprendizagem
- 2.10.2. Referências
- 2.10.3. Recursos

Módulo 3. Inovação e tendências em Customer Experience

**3.1. Inovação e Experiência do Cliente. Vínculo**

- 3.1.1. Inovação dentro da estrutura do CX
- 3.1.2. Objetivos da inovação na experiência do cliente
- 3.1.3. Inovação no desenvolvimento de interações com o cliente

**3.2. Gestão da experiência do cliente na era da transformação digital**

- 3.2.1. Mecanismo de experiência inteligente. Relevância
- 3.2.2. Busca de experiências hiperpersonalizadas
- 3.2.3. Gestão da experiência em um ambiente omnichannel

**3.3. Inovação na gestão de uma empresa centrada no cliente**

- 3.3.1. O modelo de inovação do cliente para a empresa
- 3.3.2. Perfis-chave para o desenvolvimento de um modelo de inovação
- 3.3.3. Modelos de inovação aberta

**3.4. Metodologias para acelerar o processo de inovação eficaz**

- 3.4.1. Rotinas geradoras de inovação e criatividade
- 3.4.2. Método *Lean Start Up* para incluir o cliente na mesa de inovação
- 3.4.3. Quadro Kanban para ganhar em inovação e eficiência em seu trabalho diário
- 3.4.4. Metodologia *Scrum*. Aplicações práticas
- 3.4.5. Adoção de ferramentas para gerar inovação contínua. Benefícios

**3.5. Ferramentas para o Desenvolvimento de modelos de negócios inovadores centrados no cliente**

- 3.5.1. *Business Model Canvas*. Como "desafiar" seu modelo de negócios com essa ferramenta
- 3.5.2. *Value Proposition Canvas* e *Customer Journey*. Relação
- 3.5.3. Mapa de empatia. Além das interações tangíveis com os clientes
- 3.5.4. Casos práticos.

**3.6. Neuromarketing e Customer Experience. Como se colocar no lugar do cliente**

- 3.6.1. Neuromarketing e otimização da inovação
- 3.6.2. Aplicações reais do neuromarketing na CX
- 3.6.3. Guia de *insights* do cliente para impulsionar a CX com o Neuromarketing
- 3.6.4. Casos de sucesso

**3.7. Inovação em CX I: inteligência artificial, realidade virtual, sistemas de reconhecimento facial e biométrico**

- 3.7.1. Inteligência Artificial (IA) para otimização de processos e gestão omnichannel
- 3.7.2. Realidade Virtual (RV) e Realidade Aumentada (RA) para levar sua experiência de cliente a qualquer lugar
- 3.7.3. Sistema de reconhecimento facial e biometria como mitigadores de momentos de dor com o cliente
- 3.7.4. Casos de sucesso

**3.8. Inovação em CX II: Machine Learning, IoT e Plataformas de Gestão Omnichannel**

- 3.8.1. Machine Learning (ML) para o tratamento de dados
- 3.8.2. Internet of Things (IoT) para a melhoria da experiência e conhecimento do cliente
- 3.8.3. Plataformas de Gestão Omnichannel para uma visão holística do cliente
- 3.8.4. Casos de sucesso

**3.9. Tecnoética: tecnologia a serviço dos seres humanos e não vice-versa**

- 3.9.1. Proteção de neurodireitos ou direitos de propriedade intelectual (PI)
- 3.9.2. Ética na inteligência artificial (IA)
- 3.9.3. Hiperconexão do cliente e o uso de seus dados
- 3.9.4. O desafio tecnológico

**3.10. Estabelecimento de um sistema de inovação em uma empresa centrada no cliente. Importância**

- 3.10.1. Elementos essenciais para um processo de inovação orientado para o cliente
- 3.10.2. Benefícios de uma empresa com sistemas de inovação contínua
- 3.10.3. Inovação a serviço das pessoas para uma ótima experiência do cliente



“ *Nenhum cliente será capaz de escapar de suas estratégias com Inteligência Artificial e Realidade Virtual no 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.*



## 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



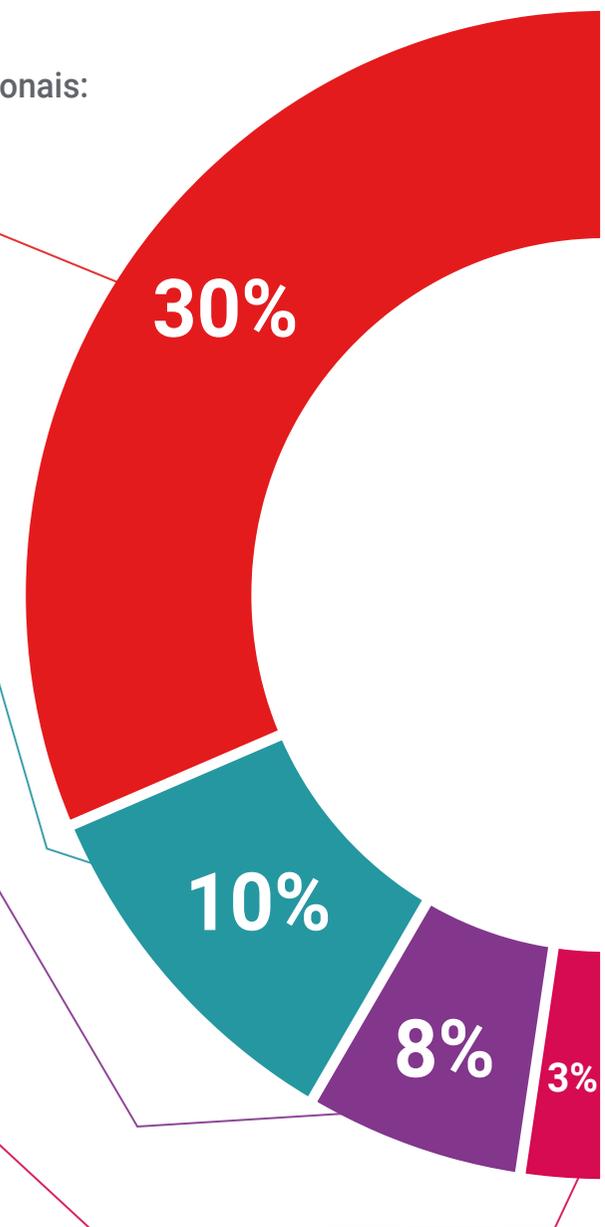
#### Práticas de habilidades gerenciais

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.

Também poderão matricular-se neste Programa Avançado os profissionais com graduação em qualquer área e com 2 anos de experiência de trabalho em Customer Experience.





“

*Leve suas habilidades em Customer Experience um passo adiante, especializando-se em processos que tornarão sua liderança amplamente reconhecível”*

### Média de idade

---

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

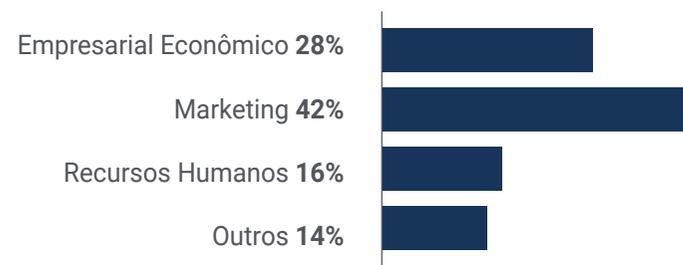
### Anos de experiência

---



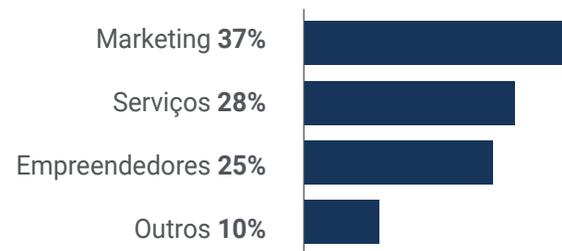
### Formação

---



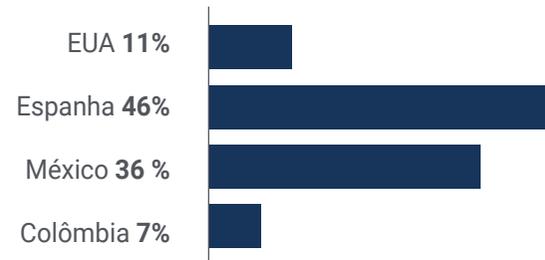
### Perfil acadêmico

---



## Distribuição geográfica

---



## Vanesa Ramos Ortega

---

Customer Experience Manager

*"Eu estava procurando um programa com o qual pudesse implementar estratégias com novas tecnologias para melhorar a experiência do cliente em minha empresa. Na verdade, eu estava preocupado em conseguir conciliar isso com meu trabalho diário, mas com a TECH encontrei o equilíbrio perfeito para fazer isso de casa e usar ferramentas que hoje são fundamentais no meu departamento"*

08

# Direção do curso

Sempre com o objetivo de oferecer uma especialização que incorpore os mais altos padrões acadêmicos, a TECH reuniu eminentes especialistas em Customer Experience que fortalecerão as habilidades de liderança do aluno. Nesse sentido, especialistas no uso de novas tecnologias na Experiência do Cliente, gestores de Marketing de empresas líderes e líderes no setor de Customer Intelligence se reúnem no programa para atender até mesmo às mais altas expectativas.





“

*Deixe que especialistas em novas tecnologias de experiência do cliente, gestores de marketing ou líderes de Customer Intelligence impulsionem sua carreira para o sucesso"*

## 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 Comunicació
- ♦ 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

### Sra. Núria Camps

- ◆ Professora de Customer Experience
- ◆ Consultor freelancer em Customer Experience, melhoria de processos, implementação de ferramentas tecnológicas e atendimento ao cliente
- ◆ Consultora e auditora de sistemas de gestão da qualidade na Quality Methode
- ◆ Mestrado em Marketing de Destinos Turísticos
- ◆ Formada em Turismo pela Universidade de Girona

### 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 Económicos 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

09

# Impacto para a sua carreira

Um Programa Avançado com essas características terá, sem dúvida, um impacto significativo na carreira profissional do aluno. Isso levou a equipe de professores a incorporar todas as características de Inovação em Customer Experience com o objetivo de torná-la altamente útil para o setor estudantil.

Nesse sentido, o único objetivo da TECH é fazer com que todos os alunos cresçam profissionalmente com base em uma metodologia pedagógica única no mercado acadêmico.



“

*A mudança que você estava procurando em sua carreira é uma questão de apenas 450 horas de estudo"*

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

O Programa Avançado de Inovação em Customer Experience da TECH é um programa intensivo que prepara o aluno para para enfrentar desafios e decisões de negócios no campo do Customer Experience. 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.

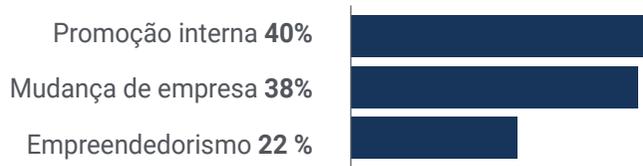
*Impulsione sua posição econômica graças às estratégias tecnológicas mais avançadas em Customer Experience.*

*Não perca esta a oportunidade de progredir para para em seu setor com este Programa Avançado.*

### Momento da mudança



### Tipo de mudança



## Melhoria dos salários

---

A conclusão deste programa pode representar um aumento salarial anual de mais de **27%** para nossos alunos



10

# Benefícios para a sua empresa

O Programa Avançado em Inovação em Customer Experience será fundamental para elevar o talento humano da empresa a um novo patamar. Deste modo, o *Staff* estará totalmente familiarizado com tecnologias como inteligência artificial, Big Data e realidade virtual.

Sem dúvida, cursar este Programa Avançado é uma oportunidade única de acessar uma poderosa rede de contatos na qual o aluno encontrará futuros parceiros profissionais, clientes e fornecedores.





“

*Desenvolva todas as ferramentas para processos de inovação orientados para o cliente”*

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 Inovação em 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 Inovação em 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 Inovação em Customer Experience**

N.º de Horas Oficiais: **450h**



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

futuro  
saúde confiança pessoas  
informação orientadores  
educação certificação ensino  
garantia aprendizagem  
instituições tecnologia  
comunidade comunidade  
atenção personalizada  
conhecimento inovação  
presente qualidade  
desenvolvimento



## Programa Avançado Inovação em Customer Experience

- » Modalidade: online
- » Duração: 12 meses
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Dedicção: 16h/semana
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

# Programa Avançado

## Inovação em Customer Experience

