

Curso

Design e Implementação de um Projeto CX





Curso

Design e Implementação de um Projeto CX

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Qualificação: 6 ECTS
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online
- » Destinado a: **pessoas com formação superior no campo das Ciências Sociais e Jurídicas, Administrativas e Empresariais**

Acesso ao site: www.techtute.com/pt/escola-gestao/curso/design-implementacao-projeto-cx

Índice

01

Boas-vindas

pág. 4

02

Porquê estudar na TECH?

pág. 6

03

Porquê o nosso curso?

pág. 10

04

Objetivos

pág. 14

05

Estrutura e conteúdo

pág. 18

06

Direção do curso

pág. 24

07

Metodologia

pág. 28

08

O perfil dos nossos alunos

pág. 36

09

Impacto na sua carreira

pág. 40

10

Benefícios para a sua empresa

pág. 44

11

Certificação

pág. 48

01

Boas-vindas

A concorrência no mercado é cada vez mais intensa e as empresas procuram diferenciar-se através da qualidade do seu serviço ao cliente. É por isso que o design e implementação de um projeto CX se tornaram numa prioridade para as empresas que procuram melhorar a experiência dos seus utilizadores. Este trabalho envolve uma gestão integral da Customer Experience, desde a identificação das necessidades até à avaliação do serviço. É importante notar que um projeto CX não se centra apenas na melhoria da satisfação do cliente, mas também em aumentar a sua retenção, fidelização e recomendação. É por isso que este Curso 100% online é uma ferramenta fundamental para quem procura alargar os seus conhecimentos neste campo.



Curso de Design e Implementação de um Projeto CX
TECH Universidade Tecnológica



“

Em apenas 6 semanas, estará capacitado para conceber e implementar projetos baseados na Customer Experience”

02

Porquê estudar na TECH?

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



“

A TECH é uma universidade na vanguarda da tecnologia, que coloca todos os seus recursos à disposição do estudante para o ajudar 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

Porquê o nosso curso?

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

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



“

Temos o corpo docente mais prestigiado e o programa mais completo do mercado, o que nos permite oferecer ensino do mais alto nível académico”

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

O principal objetivo do Curso de Design e Implementação de um Projeto CX é fornecer aos alunos as competências e conhecimentos necessários para conceber e implementar estratégias eficazes de Customer Experience. Concluindo o curso, os alunos serão capazes de identificar as necessidades e expectativas dos clientes, avaliar a qualidade do seu serviço e desenhar soluções personalizadas para melhorar a experiência do utilizador em todos os pontos de contacto com a empresa. Para além disso, estarão qualificados para medir o impacto destas soluções na empresa e na satisfação dos clientes.



“

Especialize-se com a TECH no desenvolvimento de Projetos CX para a gestão otimizada de todos os pontos de contacto entre o cliente e a empresa"

**A TECH assume como seus os objetivos dos seus alunos
Trabalham em conjunto para os alcançarem**

O Curso de Design e Implementação de um Projeto CX capacitará o aluno para:

01

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

02

Definir os fundamentos para a implementação de um projeto CX

03

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





04

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

05

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

06

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

05

Estrutura e conteúdo

Esta capacitação universitária foi criada para se adaptar às necessidades dos profissionais de Marketing Digital, razão pela qual é ministrado de forma online. Os alunos têm a liberdade de escolher quando e onde estudar, o que lhes proporciona uma experiência de aprendizagem personalizada durante as seis semanas do curso. A estrutura flexível e acessível do Curso permite aos especialistas adaptarem os seus recursos académicos aos seus horários e compromissos profissionais. Desta forma, estarão preparados para dominar a Experiência de Utilizador de qualquer empresa e destacar-se no campo da CX sem terem de sacrificar a sua vida profissional e pessoal.



“

Domine o Customer Journey num Projeto CX e desenvolva projetos inovadores que não deixam ninguém indiferente”

Plano de estudos

O principal objetivo do Curso de Design e Implementação de um Projeto CX é melhorar a capacidade analítica e a tomada de decisões eficientes no domínio da Experiência do Consumidor, aprofundando a identificação das necessidades dos clientes.

Durante as seis semanas da formação, são trabalhadas competências-chave de gestão, como os tipos de projeto, o alinhamento de objetivos com o tempo de execução, a identificação do perfil do cliente, o Product Business Case e o Service Business Case, entre outros tópicos relevantes.

O plano de estudos procura formar líderes capazes de liderar equipas de alto desempenho no setor digital e adquirir competências na tomada de decisões e na gestão de projetos numa perspetiva estratégica, tecnológica e inovadora. Para tal, a experiência de aprendizagem é adaptada às necessidades de cada aluno, oferecendo os materiais didáticos numa variedade de formatos

multimédia e textuais.

Além disso, o formato flexível da capacitação permite aos alunos organizarem os seus recursos académicos em função dos seus horários e responsabilidades profissionais. De igual modo, a metodologia pedagógica Relearning é utilizada para promover uma aprendizagem significativa e duradoura.

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

Módulo 1

Design e Implementação de um Projeto CX. Modelo de Governação



Onde, quando e como são ministradas?

A TECH oferece-lhe a possibilidade de frequentar este Curso de Design e Implementação de um Projeto CX de forma completamente online. Durante as 6 semanas da especialização, o aluno poderá aceder a todo o seu conteúdo em qualquer altura, o que lhe permitirá autogerir o seu tempo de estudo.

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

Módulo 1. Design e Implementação de um Projeto CX. Modelo de Governação

<p>1.1. Definição de um âmbito de projeto realista</p> <p>1.1.1. Tipo de projeto</p> <p>1.1.1.1. Resolução de problemas</p> <p>1.1.1.2. Proposta de Valor</p> <p>1.1.1.3. Inovação</p> <p>1.1.2. Ponto de partida:</p> <p>1.1.2.1. Os dados como uma ferramenta para identificar oportunidades e <i>insights</i></p> <p>1.1.3. Alinhamento de objetivos, participantes e calendário de implementação. Papel dos especialistas, dinamizadores</p> <p>1.1.3.1. Revisão das necessidades da empresa</p> <p>1.1.3.2. Identificação de stakeholders internos e externos</p> <p>1.1.3.3. Perfil de cliente</p> <p>1.1.3.4. Definição do output esperado</p>	<p>1.2. Identificação do perfil de cliente num projeto CX</p> <p>1.2.1. Identificação do perfil de cliente desejado como desafio</p> <p>1.2.2. Perfis comportamentais</p> <p>1.2.2.1. Hábitos de consumo e compra</p> <p>1.2.2.2. Interação com canais de comunicação</p> <p>1.2.2.3. Nível de digitalização</p> <p>1.2.2.4. Radiografia sociodemográfica</p> <p>1.2.3. Comunicação com o cliente e tratamento de dados</p>	<p>1.3. Customer Journey num Projeto CX</p> <p>1.3.1. Análise e tipificação dos pontos de contacto</p> <p>1.3.1.1. Safari e <i>shadowing</i></p> <p>1.3.1.2. Entrevistas</p> <p>1.3.1.3. Workshops e <i>focus groups</i></p> <p>1.3.2. Identificação das necessidades dos clientes por perfil de público-alvo</p> <p>1.3.2.1. Pontos de satisfação do cliente:</p> <p>1.3.2.1.1. O que está a funcionar atualmente, O que valoriza o cliente</p> <p>1.3.2.2. Pontos de dor do cliente:</p> <p>1.3.2.2.1. O que não está a funcionar atualmente, O que gera frustração no cliente</p> <p>1.3.3. Definição do <i>customer journey</i> para cada tipo de cliente</p> <p>1.3.3.1. Identificação dos principais <i>gain</i> e <i>pain points</i> de cada fase-chave e ponto de contacto por onde passa</p>	<p>1.4. Execução do Projeto</p> <p>1.4.1. Execução do Projeto. Aspectos importantes</p> <p>1.4.1.1. Alinhamento da visão do cliente com os objetivos da empresa</p> <p>1.4.1.2. Visualização do customer journey: Definição de um ponto de partida para alinhar todas as equipas da empresa</p> <p>1.4.1.3. Análise de viabilidade económica. Rentabilidade</p> <p>1.4.1.4. Envolvimento de pessoas-chave na relação com o cliente para entrar na fase de implementação</p> <p>1.4.2. Diagnóstico e resolução:</p> <p>1.4.2.1. Fórmulas de apresentação do diagnóstico</p> <p>1.4.2.1.1. <i>Workshops</i> de cocriação</p> <p>1.4.2.1.2. <i>Benchmarking</i></p> <p>1.4.2.2. Resolução</p>
<p>1.4.2.2.1. Identificação de tarefas</p> <p>1.4.2.2.2. Atribuição de tarefas por perfil</p> <p>1.4.3. Valoração</p> <p>1.4.3.1. Definição de KPIs</p> <p>1.4.3.2. Recolha de dados</p> <p>1.4.3.3. Período de avaliação</p>	<p>1.5. Quadro de atuação no projeto CX</p> <p>1.5.1. Consolidação ou rejeição</p> <p>1.5.2. Evangelização interna</p> <p>1.5.3. Identificação de ferramentas</p>	<p>1.6. Product Business Case Lançamento de um novo produto</p> <p>1.6.1. Ilustração do papel da CX no desenvolvimento de um produto de inovação</p> <p>1.6.2. Fases do lançamento de um novo produto</p> <p>1.6.3. Erros comuns</p>	<p>1.7. Service Business Case. CX como catalisador de inovação</p> <p>1.7.1. Papel fundamental da CX nos processos de inovação</p> <p>1.7.2. Fases</p> <p>1.7.3. Chaves para o sucesso</p>
<p>1.8. Service Business Case. A satisfação do cliente como alavanca para a melhoria contínua</p> <p>1.8.1. Medição da satisfação do cliente ao longo de todo o <i>customer journey</i></p> <p>1.8.2. Fases</p> <p>1.8.3. Rotinas orientadas para a ação</p>	<p>1.9. O modelo de governação num projeto CX</p> <p>1.9.1. Funções</p> <p>1.9.2. Dados</p> <p>1.9.3. Planos de atuação iterativos</p>	<p>1.10. Implementação bem sucedida de um projeto CX. Chaves</p> <p>1.10.1. Aprendizagens</p> <p>1.10.2. Referências</p> <p>1.10.3. Recursos</p>	



06

Direção do curso

O Curso de Design e Implementação de um Projeto CX conta com uma equipa docente altamente qualificada na área da Customer Experience. Todos os especialistas têm vasta experiência no setor e estão em contacto permanente com as últimas tendências e práticas de CX. Desta forma, os alunos receberão uma capacitação atualizada e centrada no ambiente empresarial atual, com ferramentas e estratégias que lhes permitirão melhorar a Experiência de Utilizador das grandes empresas. A vasta experiência profissional do corpo docente garante um ensino de alta qualidade e uma ligação direta ao mundo laboral, permitindo aos alunos aplicar o que aprendem no seu trabalho diário.



“

Os especialistas em Customer Experience aprovam a estrutura deste Curso para lhe oferecer os conteúdos mais atualizados do setor”

Direção



Dra. Pilar Yépez Molina

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



Professores

Dra. Núria Camps

- Formadora de Customer Experience
- Consultora Freelance sobre 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 Comercialização de Destinos Turísticos
- Curso de Turismo na Universidad de Girona

07

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



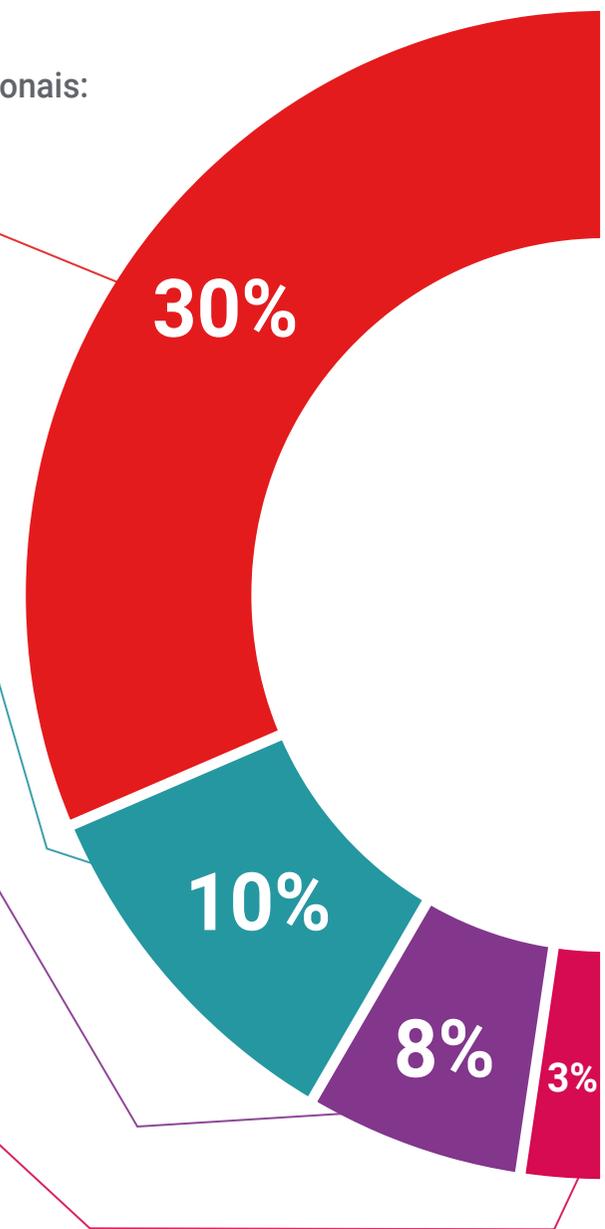
Práticas de habilidades gerenciais

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.



08

O perfil dos nossos alunos

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

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

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



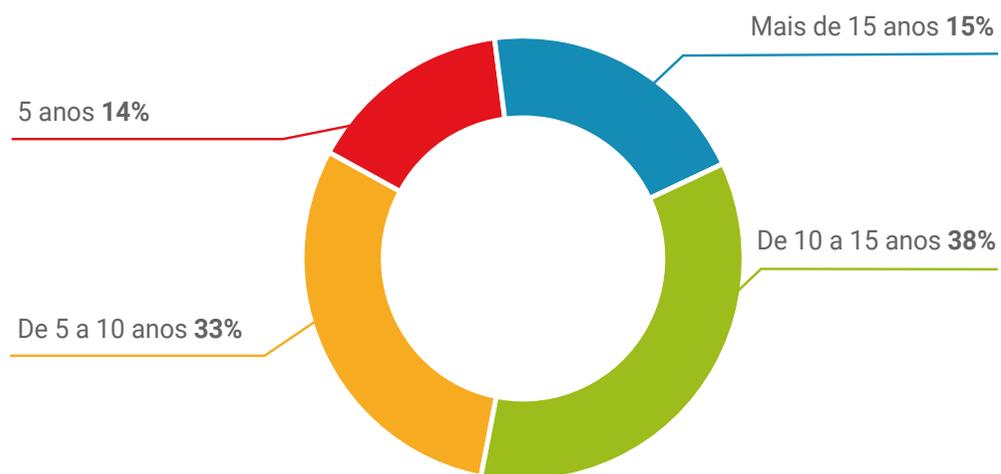
“

Reforce as suas competências para uma gestão adequada dos projetos CX, abordando o quadro de atuação e a identificação das necessidades dos clientes”

Idade média

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

Anos de experiência



Formação

Empresariais Económicas **28%**

Marketing **42%**

Recursos Humanos **16%**

Outros **14%**

Perfil académico

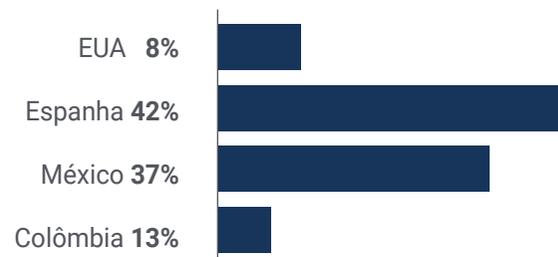
Marketing **39%**

Serviços **23%**

Empreendedores **27%**

Outros **11%**

Distribuição geográfica



Laura Rodríguez Afonso

Gestora de Projetos CX

"Este Curso deu-me competências práticas para melhorar a Experiência de Utilizador no âmbito empresarial. O corpo docente altamente qualificado e a flexibilidade do curso fazem dele um excelente investimento na minha carreira."

09

Impacto na sua carreira

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



“

Mostre aos seus clientes o seu grande potencial como consultor especializado no desenvolvimento e implementação de um projeto CX”

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

O Curso intensivo de Design e Implementação de um Projeto CX da TECH prepará-lo-á para enfrentar desafios e decisões empresariais no âmbito do Marketing Digital. O seu principal objetivo é promover o seu crescimento pessoal e profissional. Ajudamo-lo a alcançar o seu sucesso.

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

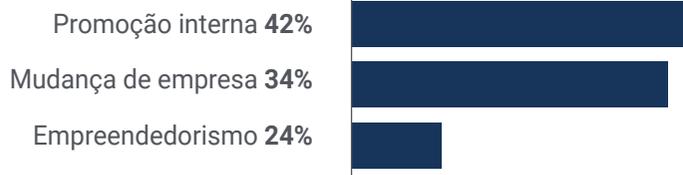
Impulsione a sua carreira, orientando-a com a TECH para a Customer Experience.

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

Momento de mudança

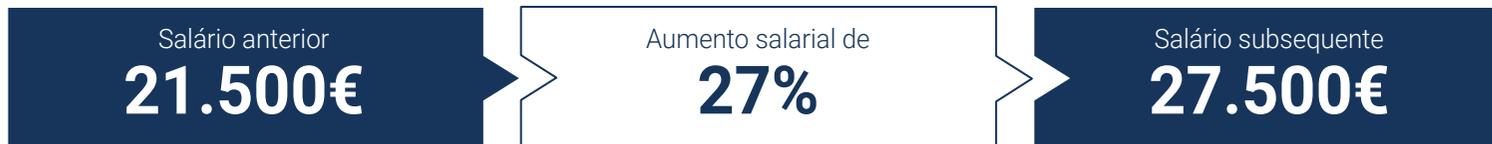


Tipo de mudança



Melhoria salarial

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



10

Benefícios para a sua empresa

Contar com um profissional que tenha concluído o Curso de Design e Implementação de um Projeto CX pode ter um impacto significativo nas empresas. Os conhecimentos e competências adquiridos permitirão ao profissional melhorar a Experiência de Utilizador dos clientes, o que, por sua vez, pode aumentar a fidelidade do cliente, melhorar a reputação da marca e aumentar as receitas. Além disso, o profissional será capaz de aplicar ferramentas e estratégias para identificar as necessidades e expectativas dos utilizadores, o que pode melhorar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa. Tudo isto pode resultar numa vantagem competitiva para a empresa e numa melhoria da eficiência e rentabilidade da organização.



“

Marque um antes e um depois nas empresas graças aos conhecimentos adquiridos neste Curso”

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

01

Crescimento do talento e do capital intelectual

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

02

Reter gestores de alto potencial para evitar a perda de talentos

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

03

Construção de agentes de mudança

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

04

Maiores possibilidades de expansão internacional

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



05

Desenvolvimento de projetos próprios

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

06

Aumento da competitividade

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

11

Certificação

O Curso de Design e Implementação de um Projeto CX garante, para além da capacitação mais rigorosa e atualizada, o acesso a um certificado de Curso emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

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

Este **Curso de Design e Implementação de um Projeto CX** conta com o conteúdo educativo mais completo e atualizado do mercado.

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

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

Certificação: **Curso de Design e Implementação de um Projeto CX**

ECTS: **6**

Carga horária: **150 horas**



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



Curso

Design e Implementação de um Projeto CX

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Qualificação: 6 ECTS
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Curso

Design e Implementação
de um Projeto CX

