

Curso

Customer Experience Analytics



Curso

Customer Experience Analytics

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » 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 e Empresariais

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

Índice

01

Boas-vindas

pág. 4

02

Por que estudar na TECH?

pág. 6

03

Por que o nosso programa?

pág. 10

04

Objetivos

pág. 14

05

Estrutura e conteúdo

pág. 18

06

Metodologia

pág. 24

07

Perfil dos nossos alunos

pág. 32

08

Direção do curso

pág. 36

09

Impacto para a sua carreira

pág. 40

10

Benefícios para a sua empresa

pág. 44

11

Certificado

pág. 48

01

Boas-vindas

O Customer Experience Analytics é essencial para as empresas devido ao aumento da concorrência no mercado e à crescente importância da satisfação do cliente. Essa situação destaca a necessidade de entender e aprimorar a experiência do usuário como um fator essencial para o sucesso dos negócios. Portanto, por meio da coleta, da análise e do uso de dados sobre a experiência do cliente, as empresas podem melhorar seu desempenho financeiro, aumentar a retenção e fidelizar seus consumidores. Este programa universitário oferece as ferramentas necessárias para que os alunos adquiram habilidades em análise de dados e tomada de decisões de negócios bem informadas. A flexibilidade da metodologia pedagógica do *Relearning* permite que os alunos organizem os recursos acadêmicos de acordo com suas necessidades e horários, facilitando o aprendizado online.



Curso de Customer Experience Analytics.
TECH Universidade Tecnológica



“

Torne-se o Planejador de Experiência do Usuário que você deseja graças ao conhecimento que adquirirá com este Curso”

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

Após a conclusão deste Curso, o profissional adquirirá um conjunto de conhecimentos e habilidades especializados em gestão da experiência do cliente e tomada de decisões estratégicas. Além disso, o programa tem como objetivo proporcionar aos alunos uma compreensão aprofundada da importância da satisfação do usuário no desempenho financeiro da empresa. Dessa forma, o especialista dominará os principais aspectos para melhorar a experiência do usuário em todos os pontos de contato com a empresa e, assim, aumentar a retenção e a fidelidade. Por fim, os alunos estarão preparados para enfrentar os desafios atuais da experiência do cliente e melhorar o desempenho dos negócios nessa área.



“

Quanto mais ambiciosas forem suas metas, mais você conseguirá aproveitar as 150 horas de conteúdo diversificado e multidisciplinar incluídas neste curso”

A TECH torna os objetivos de seus alunos seus próprios
Trabalhamos juntos para alcançá-los.

O Curso de Customer Experience Analytics capacitará o aluno para:

01

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

02

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

03

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





04

Definir os fundamentos para a implementação de um projeto de CX

05

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

06

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

05

Estrutura e conteúdo

O foco do Curso de Customer Experience Analytics é se adaptar às necessidades dos profissionais dessa área, e é por isso que ele é ministrado online. Os alunos terão a oportunidade de personalizar sua experiência de aprendizagem durante o programa de seis semanas, pois terão a liberdade de escolher quando e onde estudar. A abordagem flexível e acessível do programa permite que os especialistas adaptem seus recursos acadêmicos aos seus horários e compromissos de trabalho.



“

As 150 horas de conteúdo diversificado desse programa serão apresentadas em um Campus Virtual de última geração que poderá ser acessado de qualquer dispositivo com conexão à Internet”

Plano de estudos

O principal objetivo do Curso de Customer Experience Analytics é aprimorar a capacidade analítica e a tomada de decisões eficientes no campo da Experiência do Consumidor, aprofundando-se na identificação das necessidades do cliente.

Durante as seis semanas do programa, são trabalhadas habilidades de gestão, como os principais elementos de um balanced scorecard, o NPS, o CSAT, KPIs complementares e reputação online, entre outros tópicos relevantes.

O programa de estudos busca capacitar profissionais capazes de liderar equipes de alto desempenho no setor digital e adquirir habilidades na tomada de decisões e na gestão de projetos a partir de uma perspectiva estratégica, tecnológica e inovadora. Para isso, a experiência de aprendizagem é adaptada às necessidades de cada aluno, oferecendo os materiais didáticos em uma variedade de formatos multimídia e textuais.

Além disso, o formato flexível do curso permite que os alunos organizem seus recursos acadêmicos de acordo com seus horários e responsabilidades profissionais. Da mesma forma, a metodologia pedagógica do *Relearning* é usada para promover uma aprendizagem significativa e duradoura.

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

Módulo 1

Customer Experience Analytics



Onde, quando e como é ensinado?

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

*Uma experiência educacional
única, essencial e
decisiva para impulsionar
definitivamente a sua carreira.*

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
 - 1.1.3.1.1 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 do momento do *journey* para a coleta de *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



06

Metodologia

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





“

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

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

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

“

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



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



Um método de aprendizagem inovador e diferente

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

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

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

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

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

Metodologia Relearning

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

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

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

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

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



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

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

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

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



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



Material de estudo

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

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



Masterclasses

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

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



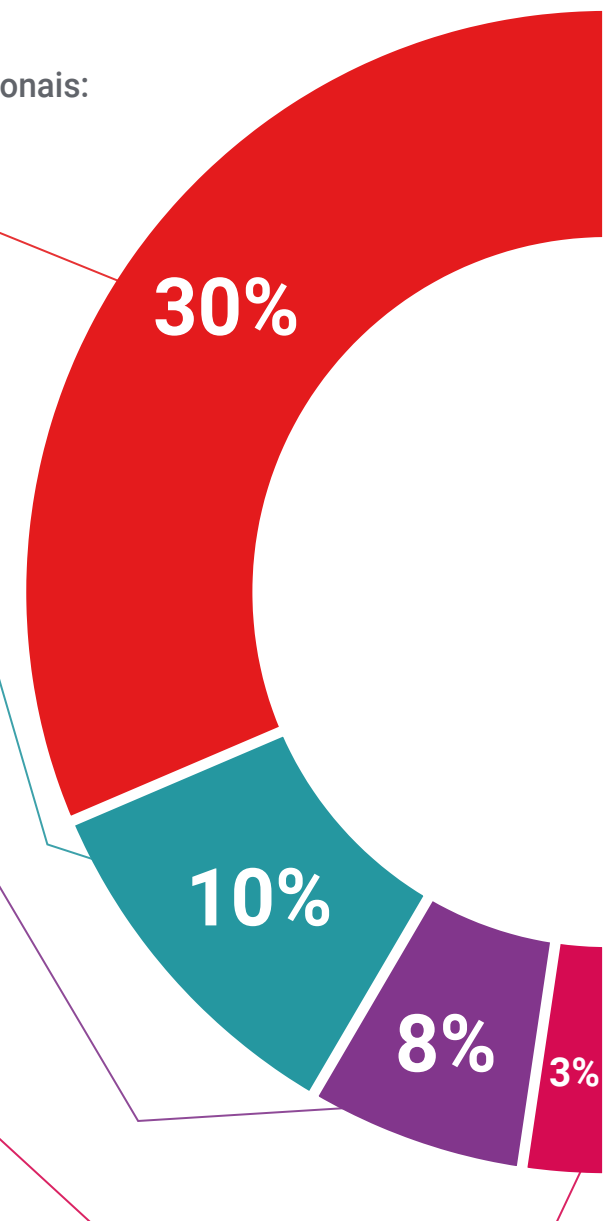
Práticas de habilidades gerenciais

Serão realizadas atividades para desenvolver as competências gerenciais específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e ampliar as competências e habilidades que um gestor precisa desenvolver no contexto globalizado em que vivemos.



Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e diretrizes internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH o aluno terá acesso a tudo o que for necessário para complementar a sua capacitação.





Estudos de caso

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



Resumos interativos

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

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



Testing & Retesting

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



07

Perfil dos nossos alunos

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

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

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





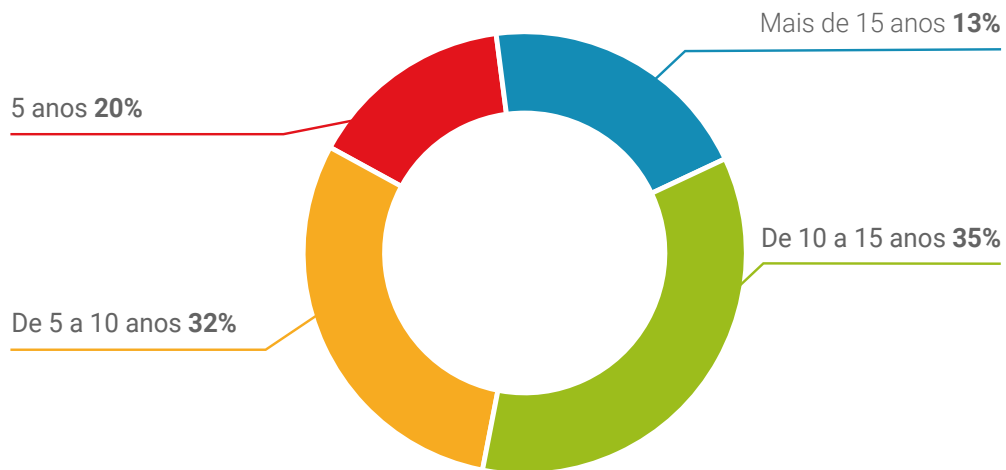
“

*Avance em sua carreira profissional
e especialize-se em um setor
inovador que está presente nas
maiores empresas do mundo”*

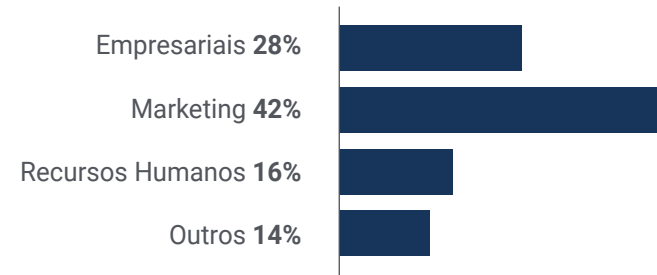
Média de idade

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

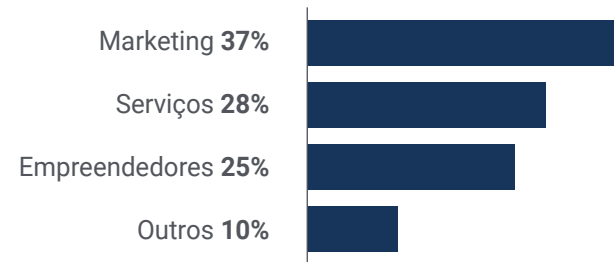
Anos de experiência



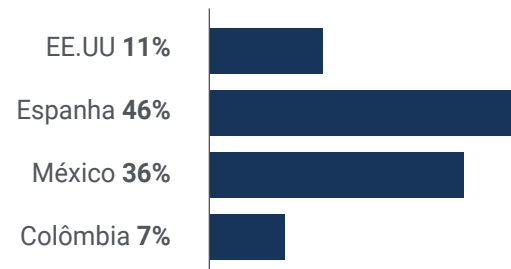
Formação



Perfil acadêmico



Distribuição geográfica



Irene Martín Montaña

Gerente de experiência do cliente

"O Curso de Customer Experience Analytics foi uma experiência extremamente valiosa para mim. Graças ao conhecimento e às habilidades que adquiri, agora tenho uma compreensão profunda de como medir e melhorar a experiência do cliente em minha empresa. Os professores são muito profissionais e experientes, e sua perspectiva prática tem sido de grande valor para meu desenvolvimento profissional"

08

Direção do curso

A equipe de professores do Curso de Customer Experience Analytics é formada por profissionais em atividade com histórico comprovado no campo da experiência do usuário. Os professores são especialistas em análise de dados, estratégias de aprimoramento e tomada de decisões comerciais informadas. Além disso, por serem atuantes no setor, os profissionais podem oferecer aos alunos uma perspectiva prática e atualizada sobre a experiência do cliente e como ela está se desenvolvendo atualmente.



“

Os especialistas em Customer Experience incluídos neste programa estarão à sua disposição para responder a quaisquer perguntas que você possa ter durante o curso"

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

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



Além do conteúdo atualizado, da metodologia flexível e 100% online, esta certificação é ministrada por prestigiados profissionais da área”

09

Impacto para a sua carreira

Este Curso pode ter um grande impacto na carreira de um profissional especializado em marketing digital. Isso se deve ao fato de esse programa oferecer habilidades e conhecimentos práticos que são altamente valorizados no mercado atual. Dessa forma, os alunos podem aplicar o que aprenderam em seu trabalho diário e melhorar a experiência do usuário de seus clientes. Além disso, a flexibilidade do programa online permite que os alunos adaptem seus estudos às suas agendas pessoais e profissionais facilitando a continuidade do trabalho enquanto aprimoram suas habilidades. Isso garante maior satisfação no trabalho e melhores oportunidades de carreira no futuro.



“

Se você acha que sua carreira precisa de um avanço significativo, este Curso é uma oportunidade única para alcançar esse objetivo”

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

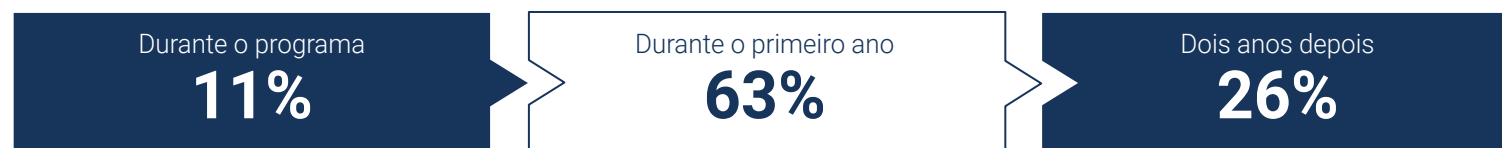
O Curso de Customer Experience Analytics da TECH é um programa intensivo que lhe prepara para enfrentar desafios e decisões empresariais no campo do Marketing Digital. Seu principal objetivo é promover seu crescimento pessoal e profissional. Ajudando você a obter sucesso.

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

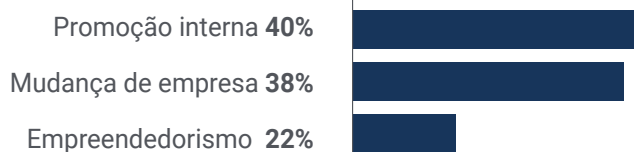
Oriente a sua carreira para a experiência do cliente com a TECH.

O conhecimento adquirido será seu maior ativo para garantir a ação em caso de falta de experiência do cliente nas empresas.

Momento da mudança

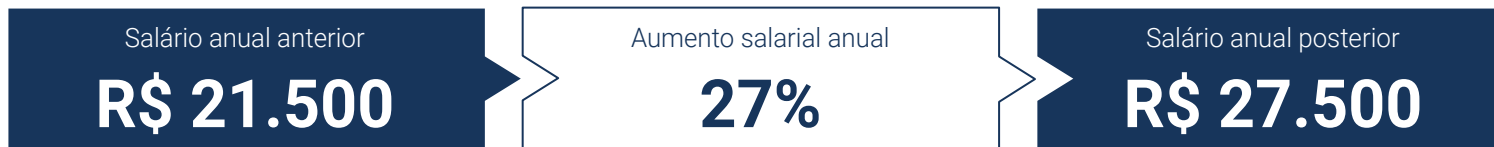


Tipo de mudança



Melhoria salarial

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



10

Benefícios para a sua empresa

A capacitação oferecida pelo Curso de Customer Experience Analytics aos seus alunos pode trazer vários benefícios para as empresas que contratam esses profissionais.

Os alunos terão a capacidade de analisar, interpretar e aplicar dados para melhorar a experiência do usuário do cliente. Ao usar práticas orientadas por dados, as empresas podem tomar decisões informadas, melhorar a satisfação do cliente e aumentar a retenção. Além disso, ao contar com um especialista em Customer Experience Analytics, a empresa pode melhorar sua reputação e se destacar da concorrência, o que pode resultar em um crescimento sustentável e lucrativo.



“

O alto grau de especialização em Customer Experience que você obterá com este programa fará de você um ativo indispensável em sua empresa, além de ser muito requisitado no mercado de trabalho atual"

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

01

Crescimento do talento e do capital intelectual

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

02

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

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

03

Construindo agentes de mudança

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

04

Maiores possibilidades de expansão internacional

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

05

Desenvolvimento de projetos próprios

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

06

Aumento da competitividade

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



11

Certificado

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



“

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

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

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

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

Título: **Curso de Customer Experience Analytics**

N.º de Horas Oficiais: **150h**



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



Curso

Customer Experience Analytics

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

Curso

Customer Experience Analytics



tech universidade
tecnológica