

Curso

Employee Experience





Curso

Employee Experience

- » 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/employee-experience

Índice

01

Boas-vindas

pág. 4

02

Por que estudar na TECH?

pág. 6

03

Por que o nosso programa?

pág. 10

04

Objetivos

pág. 14

05

Estrutura e conteúdo

pág. 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

A Employee Experience tornou-se um fator fundamental para alcançar a excelência no atendimento ao cliente. As empresas perceberam que o bem-estar de seus funcionários e a qualidade de sua experiência de trabalho se refletem diretamente na satisfação e na fidelidade dos clientes. Por esse motivo, cada vez mais organizações estão buscando desenvolver estratégias para melhorar a experiência de seus funcionários no Customer Service. É por isso que este programa universitário da TECH é essencial para os profissionais que desejam estudar o assunto em profundidade e aplicá-lo em seu trabalho diário. Graças ao formato 100% online do programa e à inovadora metodologia pedagógica Relearning, os alunos têm flexibilidade absoluta para organizar os recursos acadêmicos de acordo com suas necessidades e disponibilidade.



Curso de Employee Experience. 
TECH Universidade Tecnológica



“

Contribua para uma experiência satisfatória entre os funcionários e os clientes de sua empresa graças a este Curso. Matricule-se agora e domine as técnicas necessárias”

Por que estudar na TECH?

A TECH é a maior escola de negócios 100% online do mundo. Trata-se de uma Escola de Negócios de elite, um modelo com os mais altos padrões acadêmicos. Um centro internacional de alto desempenho e de capacitação intensiva das habilidades de gestão.



“

A TECH é uma universidade na vanguarda da tecnologia, que coloca todos os seus recursos à disposição do aluno para ajudá-lo a alcançar o sucesso empresarial"

Na TECH Universidade Tecnológica



Inovação

A universidade oferece um modelo de aprendizagem online que combina a mais recente tecnologia educacional com o máximo rigor pedagógico. Um método único com alto reconhecimento internacional que proporcionará aos alunos o conhecimento necessário para se desenvolverem em um mundo dinâmico, onde a inovação deve ser a principal aposta de todo empresário.

“Caso de Sucesso Microsoft Europa” por incorporar aos cursos um inovador sistema interativo de multivídeo.



Máxima exigência

O critério de admissão da TECH não é econômico. Você não precisa fazer um grande investimento para estudar nesta universidade. No entanto, para concluir os cursos da TECH, os limites de inteligência e capacidade do aluno serão testados. O padrão acadêmico desta instituição é muito alto...

95%

dos alunos da TECH finalizam seus estudos com sucesso.



Networking

Os cursos da TECH são realizados por profissionais de todo o mundo, permitindo que os alunos possam criar uma ampla rede de contatos que será útil para seu futuro.

+100.000

gestores capacitados a cada ano

+200

nacionalidades diferentes



Empowerment

O aluno crescerá ao lado das melhores empresas e dos profissionais mais prestigiosos e influentes. A TECH desenvolveu parcerias estratégicas e uma valiosa rede de contatos com os principais agentes econômicos dos 7 continentes.

+500

Acordos de colaboração com as melhores empresas



Talento

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

Ao concluir este programa, a TECH ajuda o aluno a mostrar ao mundo o seu talento.



Contexto Multicultural

Ao estudar na TECH, o aluno irá desfrutar de uma experiência única. Estudará em um contexto multicultural. Em um curso com visão global, através do qual poderá aprender sobre a forma de trabalhar em diferentes partes do mundo, reunindo as informações mais atuais que melhor se adaptam à sua ideia de negócio.

A TECH conta com alunos de mais de 200 nacionalidades.

A TECH prima pela excelência e, para isso, conta com uma série de características que a tornam uma universidade única:



Análise

A TECH explora o lado crítico do aluno, sua capacidade de questionar as coisas, suas habilidades interpessoais e de resolução de problemas.



Excelência acadêmica

A TECH coloca à disposição do aluno a melhor metodologia de aprendizagem online. A universidade combina o método Relearning (a metodologia de aprendizagem de pós-graduação mais bem avaliada internacionalmente) com o Estudo de Caso. Tradição e vanguarda em um equilíbrio desafiador, com o itinerário acadêmico mais rigoroso.



Economia de escala

A TECH é a maior universidade online do mundo. Conta com um portfólio de mais de 10.000 cursos de pós-graduação. E na nova economia, **volume + tecnologia = preço disruptivo**. Dessa forma, garantimos que estudar não seja tão caro quanto em outra universidade.

Aprenda com os melhores



Em sala de aula, a equipe de professores da TECH explica o que os levou ao sucesso em suas empresas, trabalhando a partir de um contexto real, animado e dinâmico. Professores que se envolvem ao máximo para oferecer uma capacitação de qualidade, permitindo que o aluno cresça profissionalmente e se destaque no mundo dos negócios.

Professores de 20 nacionalidades diferentes.



Na TECH você terá acesso aos estudos de casos mais rigorosos e atuais do mundo acadêmico"

03

Por que o nosso programa?

Fazer o programa de estudos da TECH significa multiplicar suas chances de alcançar o sucesso profissional na alta gestão empresarial.

É um desafio que requer esforço e dedicação, mas que abre as portas para um futuro promissor. O aluno irá aprender com a melhor equipe de professores e através da mais flexível e inovadora metodologia educacional.



“

Contamos com um corpo docente de prestígio e o conteúdo mais completo do mercado, o que nos permite oferecer a você uma capacitação do mais alto nível acadêmico”

Este curso irá proporcionar diversas vantagens profissionais e pessoais, entre elas:

01

Dar um impulso definitivo na carreira do aluno

Ao estudar na TECH, o aluno será capaz de assumir o controle do seu futuro e desenvolver todo o seu potencial. Ao concluir este programa, o aluno irá adquirir as habilidades necessárias para promover uma mudança positiva em sua carreira em um curto espaço de tempo.

70% dos participantes desta capacitação alcançam uma mudança profissional positiva em menos de 2 anos.

02

Desenvolver uma visão estratégica e global da empresa

A TECH oferece uma visão aprofundada sobre gestão geral, permitindo que o aluno entenda como cada decisão afeta as diferentes áreas funcionais da empresa.

Nossa visão global da empresa irá melhorar sua visão estratégica.

03

Consolidar o aluno na gestão empresarial

Estudar na TECH significa abrir as portas para um cenário profissional de grande importância, para que o aluno possa se posicionar como um gestor de alto nível, com uma ampla visão do ambiente internacional.

Você irá trabalhar mais de 100 casos reais de alta gestão.

04

Você irá assumir novas responsabilidades

Durante o programa de estudos, serão apresentadas as últimas tendências, avanços e estratégias, para que os alunos possam desenvolver seu trabalho profissional em um ambiente que está em constante mudança.

45% dos alunos são promovidos dentro da empresa que trabalham.

05

Acesso a uma poderosa rede de contatos

A TECH conecta seus alunos para maximizar as oportunidades. Alunos com as mesmas inquietudes e desejo de crescer. Assim, será possível compartilhar parceiros, clientes ou fornecedores.

Você irá encontrar uma rede de contatos essencial para o seu desenvolvimento profissional.

06

Desenvolver projetos empresariais de forma rigorosa

O aluno irá adquirir uma visão estratégica aprofundada que irá ajudá-lo a desenvolver seu próprio projeto, levando em conta as diferentes áreas da empresa.

20% dos nossos alunos desenvolvem sua própria ideia de negócio.

07

Melhorar soft skills e habilidades de gestão

A TECH ajuda o aluno a aplicar e desenvolver os conhecimentos adquiridos e melhorar suas habilidades interpessoais para se tornar um líder que faz a diferença.

Melhore as suas habilidades de comunicação e liderança e impulsiona a sua carreira.

08

Fazer parte de uma comunidade exclusiva

O aluno fará parte de uma comunidade de gestores de elite, grandes empresas, renomadas instituições e profissionais qualificados procedentes das universidades mais prestigiadas do mundo: a comunidade TECH Universidade Tecnológica.

Oferecemos a você a oportunidade de se especializar com uma equipe de professores internacionalmente reconhecida.

04 Objetivos

Esse curso universitário permite que os alunos compreendam a importância da experiência do funcionário no atendimento ao cliente e fornece as ferramentas necessárias para criar uma estratégia eficaz de Employee Experience. Ao final do programa, os alunos serão capazes de aprimorar a experiência dos funcionários no Customer Service, resultando em um atendimento excepcional e maior satisfação e fidelização do cliente.



“

Você poderá estabelecer metodologias de trabalho que otimizem e incentivem a criatividade e o aprimoramento contínuo de seus funcionários”

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

O Curso de Employee Experience capacitará o aluno para:

01

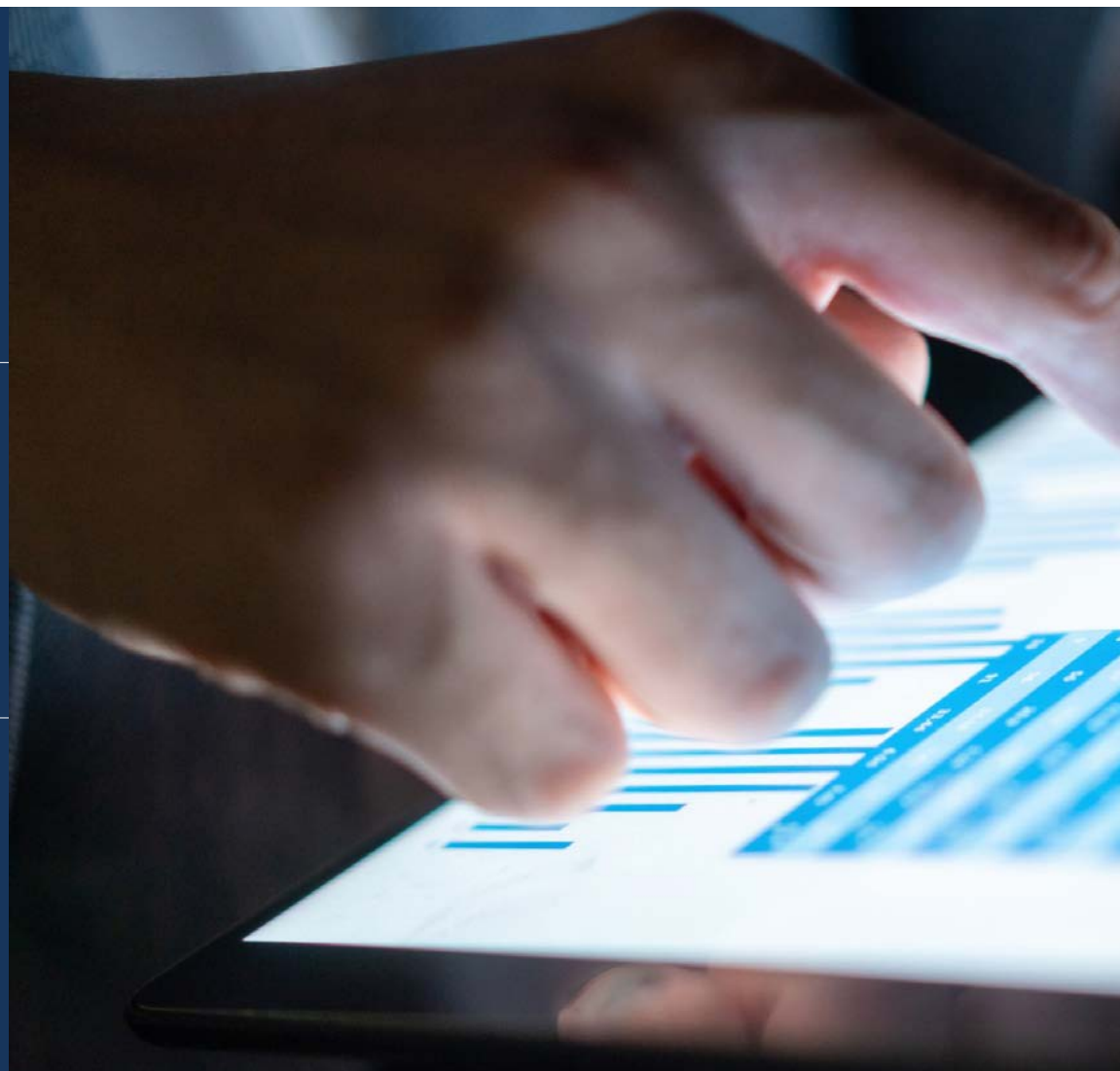
Estabelecer metodologias de trabalho que agilizem e incentivem a criatividade e o aprimoramento contínuo

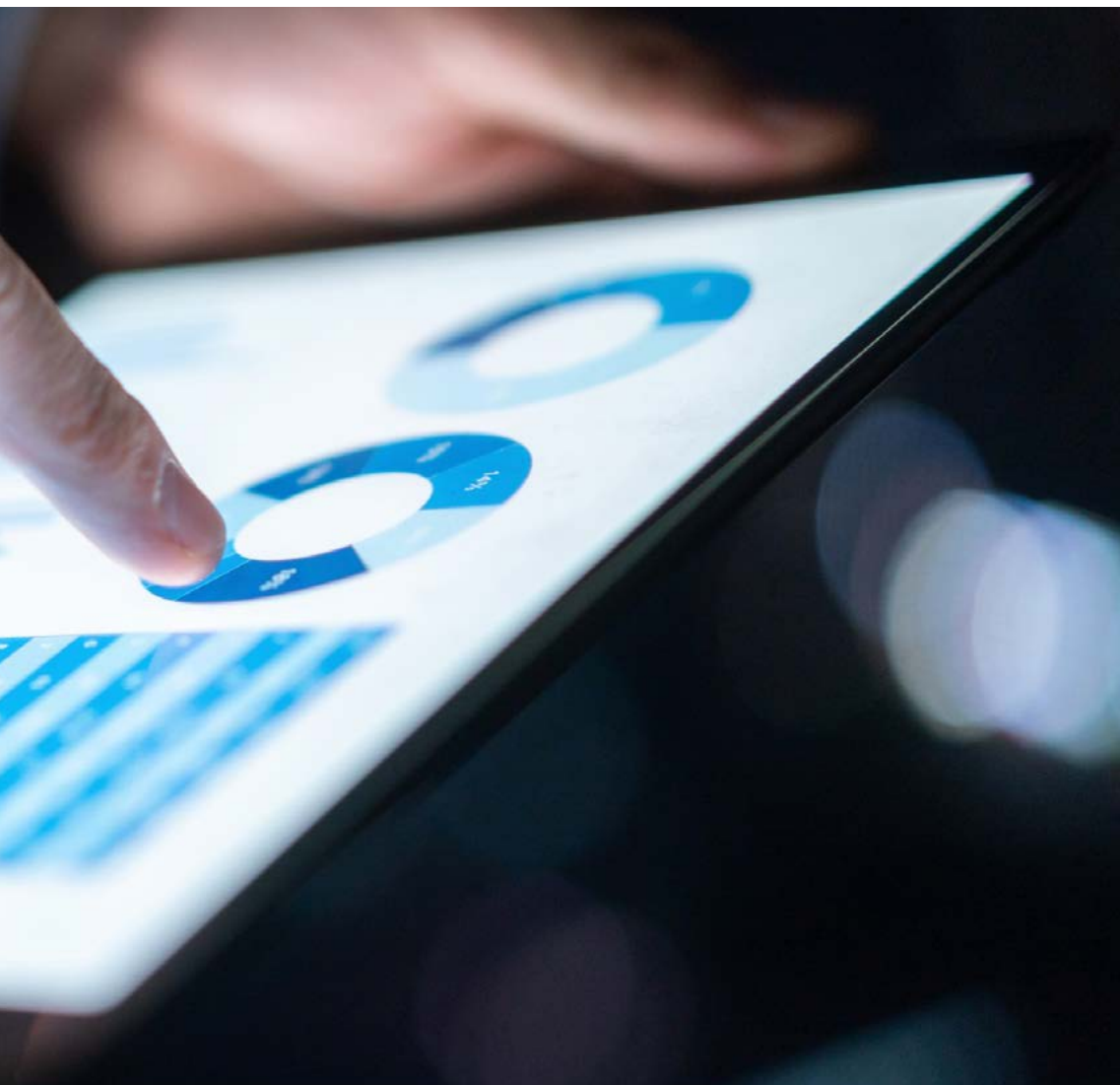
02

Definir os fundamentos para a implementação de um projeto de CX

03

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





04

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

05

Usar 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 como usá-la para melhorar a interação com o cliente na loja física

05

Estrutura e conteúdo

O Curso de Employee Experience foi criado para atender às necessidades dos profissionais especializados em Customer Service. Esse programa é oferecido totalmente online, dando aos alunos a flexibilidade de estudar a qualquer hora e em qualquer lugar. Com duração de seis semanas, o curso oferece uma experiência de aprendizagem única e motivadora que estabelece as bases necessárias para se destacar no campo do Employee Experience. Além disso, a estrutura do curso é altamente adaptável, permitindo que os especialistas adequem os recursos acadêmicos aos seus horários e responsabilidades profissionais, garantindo assim o máximo aproveitamento dos conteúdos.



“

*Ser um gestor eficiente em todas as áreas de negócios.
Aplique toda a aprendizagem adquirida com este Curso
em sua empresa”*

Plano de estudo

O objetivo do Curso de Employee Experience é aprimorar as habilidades analíticas e a tomada de decisões eficazes no campo da Experiência do Cliente por meio da perspectiva dos funcionários que interagem com os clientes e prestam o serviço.

Durante seis semanas, serão discutidos tópicos importantes, como cultura corporativa, visão centrada no cliente, sistemas de escuta dos funcionários, alinhamento do Customer Journey com os processos internos da organização e as características essenciais de uma cultura centrada no funcionário. O programa de estudos busca capacitar profissionais capazes de liderar equipes de alto desempenho no setor digital, adquirir habilidades na tomada de decisões e na gestão de projetos a partir de uma perspectiva estratégica, tecnológica e inovadora.

O programa é adaptado às necessidades acadêmicas de cada aluno ao oferecer materiais didáticos em diversos formatos multimídia e textuais, o que garante uma experiência de aprendizagem personalizada e eficiente. A liderança e o trabalho em equipe são incentivados a desenvolver habilidades a partir de uma perspectiva estratégica e tecnológica.

Em resumo, o Curso de Employee Experience busca atualizar e expandir as habilidades dos profissionais digitais com uma perspectiva inovadora e sólida formação acadêmica. Os alunos poderão desenvolver habilidades gerenciais e adquirir conhecimentos práticos para aplicar em seu ambiente de trabalho, o que lhes dará uma vantagem no competitivo mercado de Marketing Digital.

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

Módulo 1

Employee Experience

Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de realizar este Curso de Employee Experience 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 de capacitação única, fundamental e decisiva para impulsionar seu crescimento profissional.



Módulo 1. Employee Experience

**1.1. Employee Experience (EX)
A importância de um sistema sólido**

- 1.1.1. A experiência do funcionário como força motriz da CX
- 1.1.2. Fases de desenvolvimento
- 1.1.3. Benefícios de um sistema sólido EX
- 1.1.4. O contexto do BANI. Tendências atuais para um sistema EX

1.2. Cultura corporativa, a base do sistema Employee Experience

- 1.2.1. Cultura empresarial
- 1.2.2. Funções de facilitador do Employee Experience
- 1.2.3. Tipos de organizações, culturas
- 1.2.4. Funções e responsabilidades dos principais agentes do EX

1.3. A função de um departamento de Recursos Humanos com uma visão centrada no cliente

- 1.3.1. O papel do RH como facilitador da EX
- 1.3.2. Elementos estratégicos para impulsionar a EX
- 1.3.3. Diagrama interno de uma cultura centrada no cliente
- 1.3.4. Aplicação Prática

1.4. Sistemas de escuta de funcionários (I): Base do ecossistema para EX

- 1.4.1. Sistemas de escuta de funcionários 360
- 1.4.2. Mapa de escuta de funcionários
- 1.4.3. Ferramentas de escuta proativa
- 1.4.4. Mecanismos de monitoramento contínuo do EX
- 1.4.5. Aplicação Prática

1.5. Sistemas de escuta de funcionários (II): Principais Indicadores em EX

- 1.5.1. Fontes de dados dos funcionários. Aplicação dos resultados
- 1.5.2. Indicadores de monitoramento e medição EX
- 1.5.3. "Do and don't" no estabelecimento de indicadores de CX relacionados aos funcionários

1.6. Ferramentas de Employee Experience (I): Mapa do Ecossistema da Experiência do Cliente e do Funcionário

- 1.6.1. Vinculação do Customer Journey aos processos internos da organização. Finalidade
- 1.6.2. Construção de um Mapa do Ecossistema da CX e de funcionários
- 1.6.3. Aplicação Prática

1.7. Ferramentas de Employee Experience (II): O Arquétipo do funcionário

- 1.7.1. O arquétipo do funcionário
- 1.7.2. Criação de um arquétipo de funcionário
- 1.7.3. Uso de arquétipos de funcionários
- 1.7.4. Aplicação Prática

1.8. Ferramentas de Employee Experience (III): Employee Journey

- 1.8.1. A Employee Journey
- 1.8.2. Construção de um Employee Journey
- 1.8.3. Uso dos Employee Journey
- 1.8.4. Aplicação Prática

1.9. Responsável por estabelecer, manter e criar uma boa experiência para os funcionários

- 1.9.1. Funções e responsabilidades da EX
- 1.9.2. Impacto das mudanças e tendências sociais na experiência do funcionário
- 1.9.3. Escuta contínua dos funcionários e do mercado para obter vantagem competitiva
- 1.9.4. Casos de sucesso

1.10. Ferramentas para uma empresa centrada no funcionário

- 1.10.1. Importância de um sistema de experiência do funcionário
- 1.10.2. Benefícios de um sistema EX para o aprimoramento exponencial da CX
- 1.10.3. Cinco elementos fundamentais para evitar o fracasso na implementação de um sistema centrado no funcionário



“

Uma experiência que lhe permitirá construir um mapa do ecossistema de CX e de funcionários, que será colocado em prática para orientar sua empresa rumo ao sucesso”

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



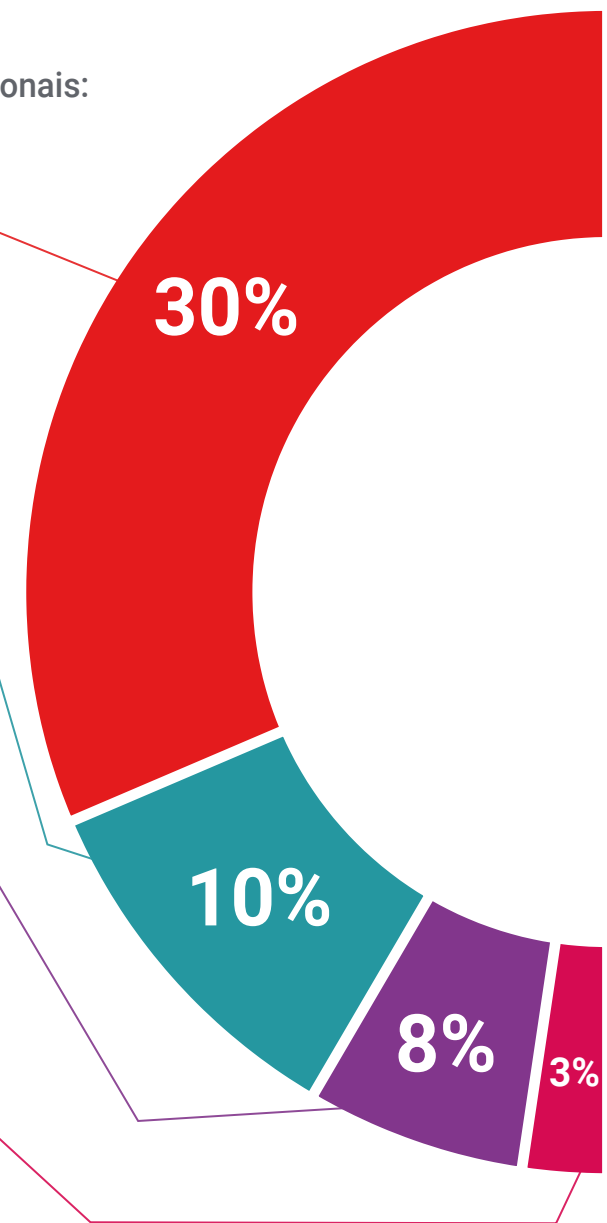
Práticas de habilidades gerenciais

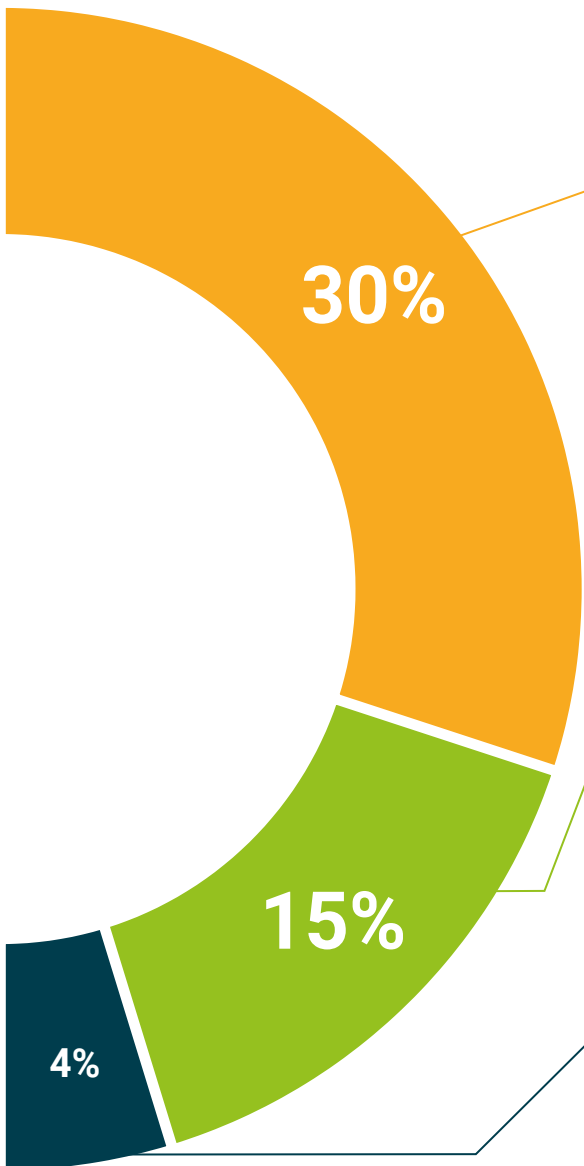
Serão realizadas atividades para desenvolver as competências gerenciais específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e ampliar as competências e habilidades que um gestor precisa desenvolver no contexto globalizado em que vivemos.



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.





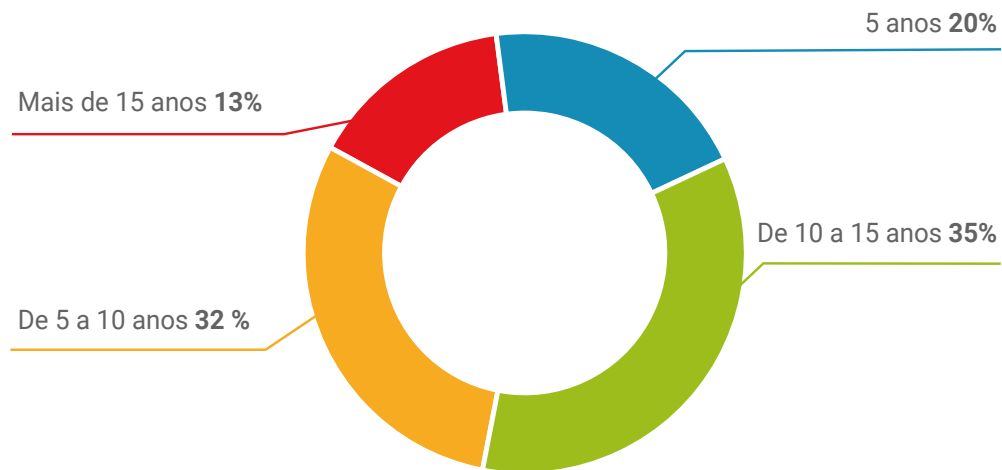
“

Você tem experiência em atendimento ao cliente e está procurando avançar em sua carreira? Essa qualificação lhe dá a oportunidade de continuar trabalhando e, ao mesmo tempo, obter uma aprendizagem mais avançada sobre o assunto”

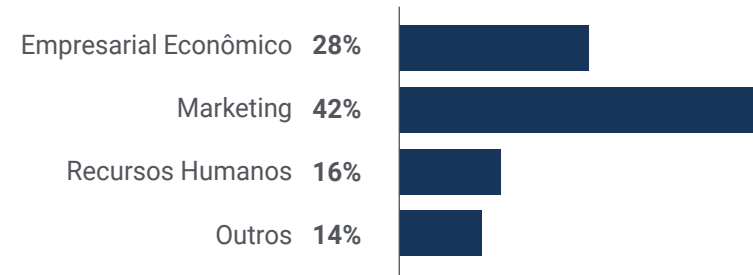
Média de idade

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

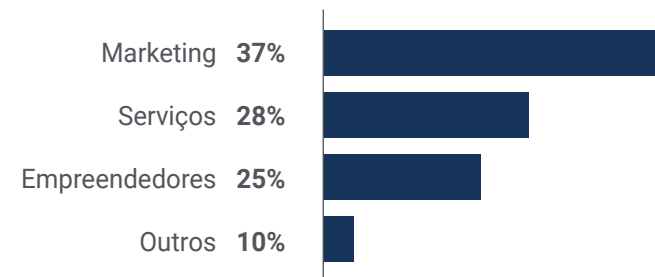
Anos de experiência



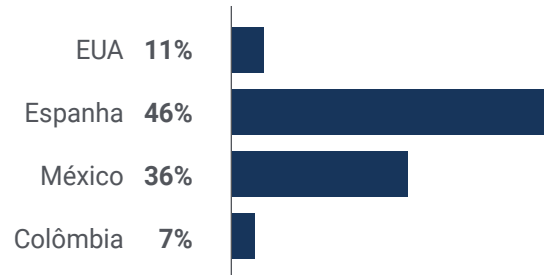
Formação



Perfil acadêmico



Distribuição geográfica



Martín López Quintero

Consultor de Recursos Humanos

"O Curso de Employee Experience foi uma experiência transformadora para mim. Aprendi novas habilidades de liderança e adquiri uma compreensão profunda de como a experiência do funcionário afeta diretamente a satisfação do cliente. Agora posso liderar projetos com eficiência e melhorar a cultura organizacional da minha empresa"

08

Direção do curso

A equipe de professores desse programa universitário é formada por profissionais com ampla experiência na área de Recursos Humanos e Customer Service. Esses especialistas orientarão os alunos durante todo o curso, compartilhando seu conhecimento e experiência para ajudá-los a desenvolver uma sólida compreensão da experiência do funcionário no atendimento ao cliente e como implementar uma estratégia eficaz de Employee Experience.



“

Você receberá um suporte constante e personalizado para garantir o máximo benefício desta qualificação"

Direção



Sra. Pilar Yépez Molina

- ♦ Consultora de marketing para empresas sob a marca La Digitalista
- ♦ Diretora criativa executiva 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 relacional para clientes o-line e offline na Sidecar SGM
- ♦ Responsável criativa online e gestora criativa executiva na MC Comunicacón
- ♦ Professora de Marketing Digital no Colégio de Jornalistas da Catalunha
- ♦ Professora de Marketing Digital e Estratégias de Comunicação no curso de Bacharelado em Engenharia da BES La Salle
- ♦ Professora de marketing Digital na EUNCET
- ♦ Pós-graduação em Marketing de Relacionamento pelo ICEMD
- ♦ Formada em Publicidade e Relações Públicas pela Universidade de Sevilha



Professores

Sr. Daniel Maestro Miguel

- ♦ Gestor Corporativo de Marketing e Country manager da España Genepro DX
- ♦ Gestor corporativo de marketing e sócio da SonoMedical
- ♦ Gestor corporativo de marketing digital da ISDIN
- ♦ Gestor de Negócios Digitais da RocaSalvatella
- ♦ Gestor de Marketing da FHIOS Smart Knowledge
- ♦ Professor de Marketing Digital no Cibervoluntario da Fundação Cibervoluntarios
- ♦ Professor de pós-graduação em Transformação Digital e Cultural das Organizações na Universidade Pompeu Fabra
- ♦ Professora de marketing digital na BES LaSalle
- ♦ Pós-graduação em estratégias e criatividade interativa pela Universidade Autònoma de Barcelona (UAB)
- ♦ Pós-graduação em Social media, SEM, SEO, Mobile Marketing e Crises Management na internet pela IEBS School
- ♦ Mestrado em Administração e Gestão de Empresas (MBA) pela Escola de Administração de Empresas (EAE)
- ♦ Formado em Administração e Gestão de Empresas pela Escola de Administração de Empresas (EAE)

09

Impacto para a sua carreira

Este Curso pode ser um grande impulso na carreira de qualquer profissional que queira se aperfeiçoar na área de Customer Service. Com esse programa, as habilidades de gestão são adquiridas e as competências são desenvolvidas na tomada de decisões e no gerenciamento de projetos a partir de uma perspectiva estratégica, tecnológica e inovadora. Isso não apenas aumenta o valor do profissional no mercado de trabalho, mas também contribui para melhorar o clima de trabalho e a satisfação do cliente na organização em que ele trabalha.



“

Alcance seu crescimento profissional na empresa. Obtenha a promoção que você tanto almeja especializando-se em Employee Experience, uma área crucial para qualquer organização"

Você está pronto para crescer profissionalmente? Uma excelente oportunidade profissional lhe espera.

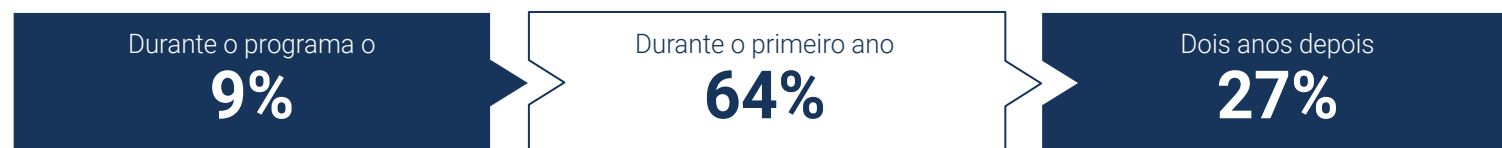
O Curso de Employee Experience da TECH é um programa intensivo que lhe prepara para enfrentar desafios e decisões empresariais no campo do Customer Service. Seu principal objetivo é promover seu crescimento pessoal e profissional. Ajudando você a obter sucesso.

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

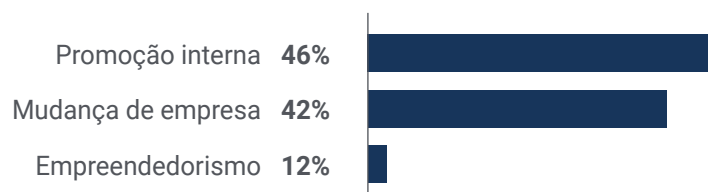
Alcance seus objetivos profissionais com uma capacitação de alta qualidade em Experiência do Cliente, ministrada por especialistas da área.

Se você deseja aumentar seu salário em relação às suas habilidades, este Curso lhe dará as ferramentas para conseguir isso.

Momento da mudança



Tipo de mudança



Melhoria dos salários

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



10

Benefícios para a sua empresa

Contar com especialistas que concluíram o Curso de Employee Experience pode ter um grande impacto nas empresas, pois esses profissionais podem aplicar seus conhecimentos e habilidades para melhorar a experiência do funcionário e, portanto, a satisfação do cliente. Além disso, eles podem liderar projetos de transformação cultural e tecnológica, aumentar a retenção de funcionários e aprimorar a marca do empregador. Tudo isso pode contribuir para gerar mais valor para a empresa e uma vantagem competitiva no mercado.



“

O bem-estar dos funcionários é fundamental para o futuro e o sucesso das empresas. Toda empresa precisa de um líder que seja capaz de implementar todas as medidas necessárias para promover um bom ambiente de trabalho"

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 Employee Experience 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 Employee Experience** conta com o conteúdo mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio o certificado* correspondente ao **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 de carreira profissional.

Título: **Curso de Employee Experience**

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

Employee Experience

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

Curso

Employee Experience