

Curso

Inovação de Customer Experience



## Curso Inovação de Customer 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.techtute.com/br/escola-de-negocios/curso/inovacao-customer-experience](http://www.techtute.com/br/escola-de-negocios/curso/inovacao-customer-experience)

# Índice

01

Boas-vindas

---

*pág. 4*

02

Por que estudar na TECH?

---

*pág. 6*

03

Por que o nosso programa?

---

*pág. 10*

04

Objetivos

---

*pág. 14*

05

Estrutura e conteúdo

---

*pág. 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 inovação na Experiência do Cliente é fundamental para o sucesso de qualquer empresa. Os consumidores esperam uma experiência personalizada, fluida e conveniente em todos os pontos de contato com a empresa. É por isso que cada vez mais organizações estão aplicando novas tecnologias em seus processos e estratégias para melhorar a maneira como interagem com seus clientes. Sob essa premissa, a TECH criou este curso que oferece uma oportunidade única de aprender sobre as últimas tendências e avanços nesse campo. Com um projeto 100% online, os alunos podem acessar os recursos acadêmicos a qualquer hora e em qualquer lugar. Além disso, a metodologia pedagógica *Relearning* permite uma experiência de aprendizagem personalizada e dinâmica, adaptada às necessidades de cada aluno.



Curso de Inovação de Customer Experience.  
TECH Universidade Tecnológica



“

*Diferencie-se dos outros candidatos com conhecimentos modernos, adaptados às novas tecnologias e demandas de negócios”*

02

# Por que estudar na TECH?

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



“

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

## Na TECH Universidade Tecnológica



### Inovação

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

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



### Máxima exigência

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

**95%**

dos alunos da TECH finalizam seus estudos com sucesso.



### Networking

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

**+100.000**

gestores capacitados a cada ano

**+200**

nacionalidades diferentes



### Empowerment

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

**+500**

Acordos de colaboração com as melhores empresas



### Talento

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

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



### Contexto Multicultural

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

A TECH conta com alunos de mais de 200 nacionalidades.

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



### Análise

---

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



### Excelência acadêmica

---

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



### Economia de escala

---

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



### Aprenda com os melhores

---



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

Professores de 20 nacionalidades diferentes.



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

03

# Por que o nosso programa?

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

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



“

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

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

01

### Dar um impulso definitivo na carreira do aluno

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

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

02

### Desenvolver uma visão estratégica e global da empresa

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

*Nossa visão global da empresa irá melhorar sua visão estratégica.*

03

### Consolidar o aluno na gestão empresarial

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

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

04

### Você irá assumir novas responsabilidades

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

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

05

### Acesso a uma poderosa rede de contatos

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

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

06

### Desenvolver projetos empresariais de forma rigorosa

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

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

07

### Melhorar soft skills e habilidades de gestão

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

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

08

### Fazer parte de uma comunidade exclusiva

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

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

# 04

# Objetivos

Este Curso permite que os alunos adquiram as habilidades e os conhecimentos necessários para desenvolver estratégias eficazes de inovação da experiência do cliente. Dessa forma, os profissionais se aprofundarão no uso de novas tecnologias para melhorar a interação com os clientes, criar experiências personalizadas e satisfatórias e integrar diversos canais de comunicação para desenvolver uma experiência omnichannel. Assim, os especialistas estarão prontos para melhorar a retenção de usuários e promover a fidelidade à marca.



“

*Concilie seus novos conhecimentos em Customer Service com uma compreensão completa de Neuromarketing e Modelos de Inovação Aberta”*

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

O Curso de Inovação de Customer 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 Customer Experience foi criado especificamente para atender às necessidades dos profissionais especializados neste setor. Este programa é totalmente virtual, oferecendo aos alunos a flexibilidade de estudar a qualquer hora e em qualquer lugar. Com duração de seis semanas, oferece uma experiência de aprendizagem única e motivadora que proporciona as habilidades necessárias para se destacar no campo da inovação. Além disso, a metodologia pedagógica Relearning permite que os alunos adaptem os recursos acadêmicos a seus horários e responsabilidades profissionais, o que garante a assimilação ideal dos conteúdos.



“

*Você poderá acessar resumos em vídeo, testes e estudos de caso baseados em exemplos reais para contextualizar todos os tópicos abordados"*

## Plano de estudo

O Curso de Inovação de Customer Experience tem como objetivo aprimorar as habilidades analíticas e a tomada de decisões eficazes no campo da Experiência do Consumidor.

Ao longo de seis semanas, serão abordados tópicos importantes, como Modelos de Inovação Aberta, Neuromarketing, Inteligência Artificial, Realidade Virtual e Plataformas de Gestão Omnichannel, entre outros, com o objetivo de formar líderes capazes de conduzir equipes de alto desempenho no setor digital.

O plano de estudos foi elaborado para desenvolver habilidades na tomada de decisões e na gestão de projetos a partir de uma perspectiva estratégica, tecnológica e inovadora. A liderança e o trabalho em equipe são incentivados para que se adquiram habilidades de uma perspectiva global. Além disso, o programa se adapta às necessidades acadêmicas de cada aluno, oferecendo materiais didáticos em diversos formatos multimídia e textuais que garantem uma experiência de aprendizagem personalizada e eficiente.

Em resumo, o Curso de Inovação de Customer Experience busca atualizar e ampliar as habilidades dos profissionais do setor digital, oferecendo a eles uma perspectiva inovadora e uma sólida formação acadêmica.

Os alunos terão a oportunidade de desenvolver habilidades de gestão e adquirir conhecimento prático 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

### Inovação e Tendências de Customer Experience



### Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de realizar este Curso de Inovação de Customer 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. Inovação e Tendências de Customer Experience

<p><b>1.1. Inovação e Experiência do Cliente. Vínculo</b></p> <p>1.1.1. Inovação dentro da estrutura do CX</p> <p>1.1.2. Objetivos da inovação na experiência do cliente</p> <p>1.1.3. Inovação no desenvolvimento de interações com o cliente</p>	<p><b>1.2. Gestão da experiência do cliente na era da transformação digital</b></p> <p>1.2.1. Mecanismo de experiência inteligente. Relevância</p> <p>1.2.2. Busca de experiências hiperpersonalizadas</p> <p>1.2.3. Gestão da experiência em um ambiente omnichannel</p>	<p><b>1.3. Inovação na gestão de uma empresa "centrada no cliente"</b></p> <p>1.3.1. O modelo de inovação do cliente para a empresa</p> <p>1.3.2. Perfis-chave para o desenvolvimento de um modelo de inovação</p> <p>1.3.3. Modelos de inovação aberta</p>	<p><b>1.4. Metodologias para acelerar o processo de inovação eficaz</b></p> <p>1.4.1. Rotinas geradoras de inovação e criatividade</p> <p>1.4.2. Método <i>Lean Start Up</i> para incluir o cliente na "mesa de inovação"</p> <p>1.4.3. Quadro Kanban para ganhar em inovação e eficiência em seu trabalho diário</p> <p>1.4.4. Metodologia Scrum Aplicações práticas</p> <p>1.4.5. Adoção de ferramentas para gerar inovação contínua. Benefícios</p>
<p><b>1.5. Ferramentas para o Desenvolvimento de modelos de negócios inovadores centrados no cliente</b></p> <p>1.5.1. Business Model Canvas. Como "desafiar" seu modelo de negócios com essa ferramenta</p> <p>1.5.2. <i>Value Proposition Canvas</i> e <i>Customer Journey</i>. Relação</p> <p>1.5.3. Mapa de empatia. Além das interações "tangíveis" com os clientes</p> <p>1.5.4. Casos práticos</p>	<p><b>1.6. Neuromarketing e <i>Customer Experience</i>. Como se colocar no lugar do cliente</b></p> <p>1.6.1. Neuromarketing e otimização da inovação</p> <p>1.6.2. Aplicações reais do Neuromarketing na CX</p> <p>1.6.3. Guia de <i>insights</i> do cliente para impulsionar a CX com o Neuromarketing</p> <p>1.6.4. Casos de sucesso</p>	<p><b>1.7. Inovação em CX (I): Inteligência Artificial, Realidade Virtual e Sistemas de Reconhecimento Facial e Biometria em CX</b></p> <p>1.7.1. Inteligência Artificial (IA) para otimização de processos e gestão omnichannel</p> <p>1.7.2. Realidade Virtual (RV) e Realidade Aumentada (RA) para levar sua experiência de cliente a qualquer lugar</p> <p>1.7.3. Sistema de reconhecimento facial e biometria como mitigadores de momentos de dor com o cliente</p> <p>1.7.4. Casos de sucesso</p>	<p><b>1.8. Inovação em CX (II): <i>Machine Learning</i>, IoT e Plataformas de Gestão Omnichannel</b></p> <p>1.8.1. <i>Machine Learning</i> (ML) para o tratamento de dados</p> <p>1.8.2. <i>Internet of Things</i> (IoT) para a melhoria da experiência e conhecimento do cliente</p> <p>1.8.3. Plataformas de Gestão Omnichannel para uma visão holística do cliente</p> <p>1.8.4. Casos de sucesso</p>
<p><b>1.9. A tecnoética: Tecnologia a serviço do ser humano e não vice-versa</b></p> <p>1.9.1. Proteção de neurodireitos ou direitos de propriedade intelectual (PI)</p> <p>1.9.2. Ética na inteligência artificial (IA)</p> <p>1.9.3. Hiperconexão do cliente e o uso de seus dados</p> <p>1.9.4. O desafio tecnológico</p>	<p><b>1.10. Estabelecimento de um sistema de inovação em uma empresa centrada no cliente. Importância</b></p> <p>1.10.1. Elementos essenciais para um processo de inovação orientado para o cliente</p> <p>1.10.2. Benefícios de uma empresa com sistemas de inovação contínua</p> <p>1.10.3. Inovação a serviço das pessoas para uma ótima experiência do cliente</p>		



“

*Esta capacitação fará a diferença em sua carreira, oferecendo-lhe as ferramentas para alcançar os patamares profissionais mais ambiciosos”*

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.

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 poderá desfrutar de atenção personalizada adaptada às suas necessidades específicas, com a possibilidade de consultar suas dúvidas com a equipe de professores a qualquer momento"*

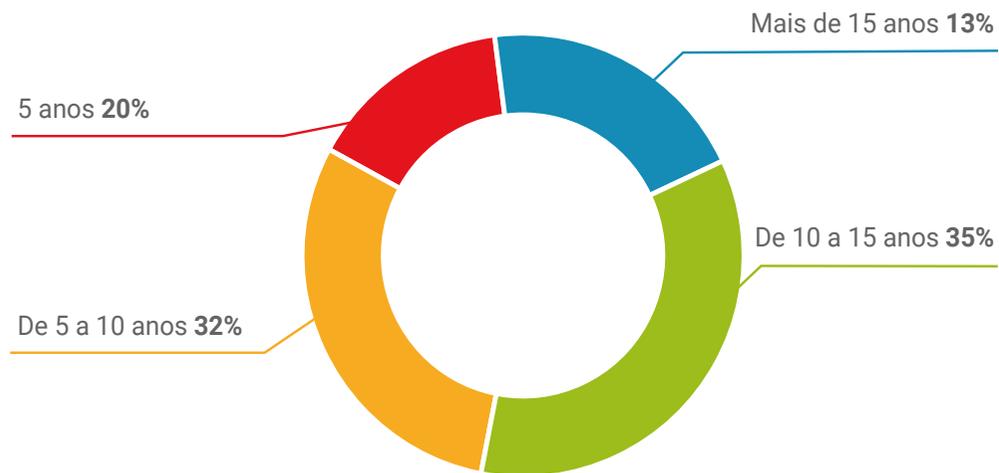
### Média de idade

---

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

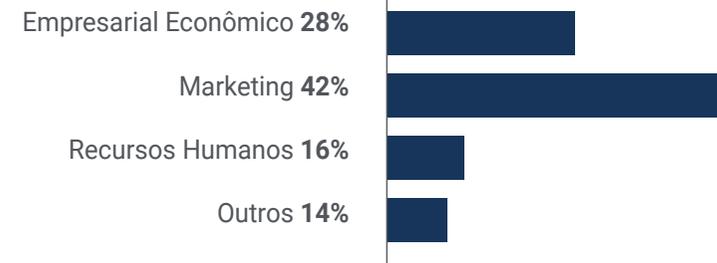
### Anos de experiência

---



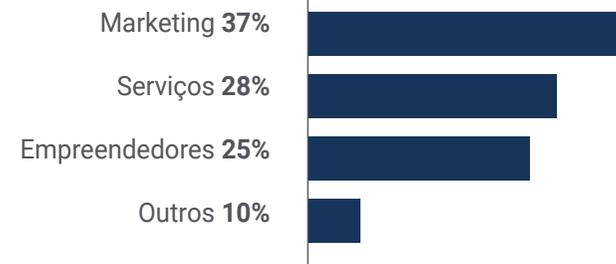
### Formação

---



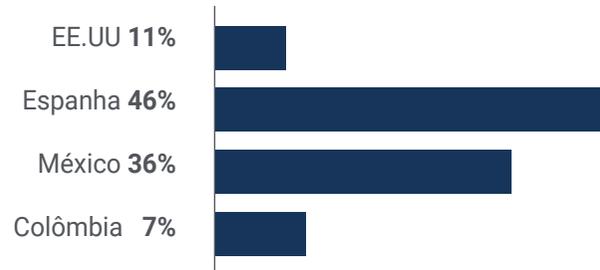
### Perfil acadêmico

---



## Distribuição geográfica

---



## Ester Dos Santos Castilla

---

Coordenadora de Experiência do Cliente

*"Graças ao Curso de Inovação de Customer Experience, adquiri novas habilidades e conhecimentos atualizados que me permitiram ser excelente em meu trabalho. A flexibilidade do programa permitiu que eu conciliasse facilmente minhas responsabilidades profissionais com meus estudos. Eu recomendo totalmente"*

08

# Direção do curso

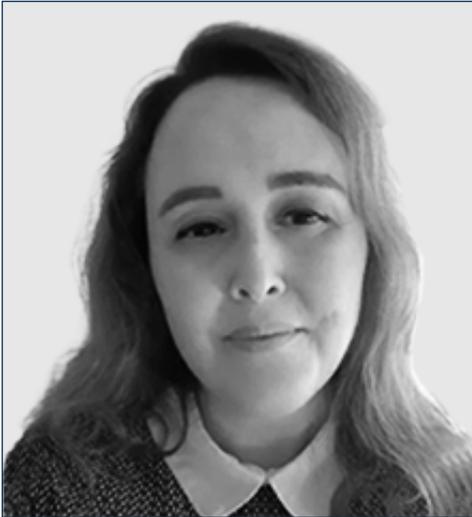
Esta oferta acadêmica inclui um grupo de professores formado por especialistas com vasta experiência no campo da inovação e do marketing digital. Os professores possuem uma sólida formação acadêmica e um excelente histórico em empresas líderes, o que lhes permite oferecer uma visão completa e atualizada do mercado. Além disso, o corpo docente é altamente qualificado para orientar os alunos em seu processo de aprendizagem e fornecer instruções rigorosas e práticas.



“

*A equipe de professores lhe dará as ferramentas, os segredos e os conselhos de que você precisa para ter sucesso em sua empresa ou no departamento de Customer Service"*

## 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 Comunicació
- ♦ 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 Rueda Salvador

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



09

# Impacto para a sua carreira

O Curso de Inovação de Customer Experience foi criado com base nas necessidades de especialistas do setor de tecnologia e marketing digital.

Os alunos que se formarem neste programa estarão altamente qualificados para liderar equipes de alto desempenho e tomar decisões eficazes na gestão de projetos a partir de uma perspectiva estratégica, tecnológica e inovadora. Além disso, o foco na inovação e na melhoria contínua da experiência do usuário proporciona aos alunos habilidades que são muito procuradas no mercado de trabalho atual. Isso ocorre porque as empresas estão buscando profissionais que possam criar e manter relacionamentos sólidos com os clientes por meio de tecnologias avançadas e processos inovadores, e, por esse motivo, este Curso é a melhor opção acadêmica do mercado.



“

*Você será orientado durante todo o curso por especialistas que já conhecem e sabem como alcançar os cargos de maior prestígio neste setor”*

## Você está pronto para crescer profissionalmente? Uma excelente capacitação profissional espera por você.

O Curso de Inovação de Customer 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.

Entretanto, o objetivo é aprimorar sua experiência profissional e, para isso, é necessário se esforçar.

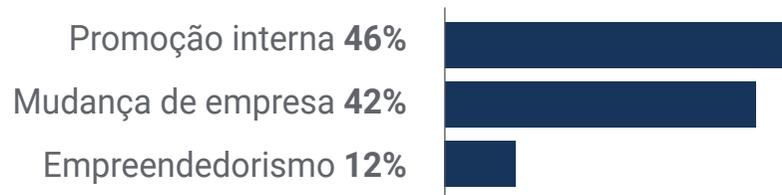
*Você terá o apoio da maior universidade digital do mundo, a TECH.*

*Você poderá liderar seu próprio projeto de experiência do cliente graças a este Curso voltado para a inovação tecnológica.*

### 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

A empresa que conta com profissionais especializados em Inovação de Customer Experience tem uma vantagem competitiva no mercado. Estes especialistas têm a capacidade de analisar as informações do consumidor e criar estratégias eficazes para melhorar a experiência do mesmo e aumentar sua fidelidade. Além disso, eles estão atualizados com as últimas tendências e tecnologias do mercado, o que lhes permite inovar e se adaptar às necessidades dos usuários com mais eficiência. Em resumo, ter um profissional com esta formação universitária pode fazer toda a diferença na experiência do cliente e no sucesso dos negócios.





“

*Dê um grande impulso ao seu currículo adicionando este Curso, que lhe ajudará a obter uma vantagem sobre outros profissionais”*

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



“

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

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

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio o certificado\* correspondente ao **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 Inovação de Customer 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

### Inovação de Customer Experience

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

Curso

Inovação de Customer Experience