

# Curso

## Omnichannel e Experiência do Cliente





## Curso Omnichannel e Experiência do Cliente

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online
- » Destinado a: estudantes e profissionais da indústria da moda que estejam interessados no negócio, gestão e transformação digital do setor. Assim como todos aqueles que buscam impulsionar sua carreira profissional adquirindo novos conhecimentos sobre os negócios da moda, necessários para compreender o funcionamento interno do setor, as estratégias e as tendências digitais que o impulsionam atualmente.

Acesso ao site: [www.techtitute.com/br/escola-de-negocios/curso/omnichannel-experiencia-cliente](http://www.techtitute.com/br/escola-de-negocios/curso/omnichannel-experiencia-cliente)

# 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. 42*

10

Benefícios para a sua empresa

---

*pág. 46*

11

Certificado

---

*pág. 50*

# 01

# Boas-vindas

No atual momento, estar presente no competitivo *fashion market* requer uma presença omnicanal que permita ao consumidor interagir de forma fluida e simples com a marca ou empresa através das diversas vias de consumo disponíveis.

Por isso, a TECH desenvolveu uma capacitação específica com o objetivo de que o aluno adquira as habilidades e destrezas necessárias para oferecer uma experiência única ao cliente que promova a criação de vínculos empresariais. Tudo isso por meio de 150 horas do melhor conteúdo em um formato online conveniente. Dessa forma, o aluno terá uma oportunidade única para aprimorar suas competências e integrar novas estratégias comerciais. Também apresentaremos uma equipe de professores de grande prestígio, incluindo um renomado diretor convidado.



Curso de Omnichannel e Experiência do Cliente  
TECH Universidade Tecnológica



“

*A Masterclass deste programa permitirá que você atualize suas habilidades gerenciais de forma abrangente, de acordo com as principais necessidades do setor de moda"*

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 de Omnichannel e Experiência do Cliente lhe dará o conhecimento teórico e as habilidades práticas necessárias para desenvolver sua empresa ou marca de moda com o impulso de uma estratégia altamente eficaz e uma gestão inovadora e competitiva. Uma capacitação muito completa que permitirá o seu crescimento como profissional com a capacidade de promover uma empresa ou um projeto de moda, posicionando-o e trabalhando com o controle das ferramentas necessárias para isso.



“

*Implemente o Merchandisign certo para sua marca e transforme cada experiência de varejo em um impacto positivo sobre seus clientes potenciais. Um objetivo que você alcançará com a ajuda de uma capacitação avançada”.*

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

O Curso de Omnichannel e Experiência do Cliente lhe permitirá:

01

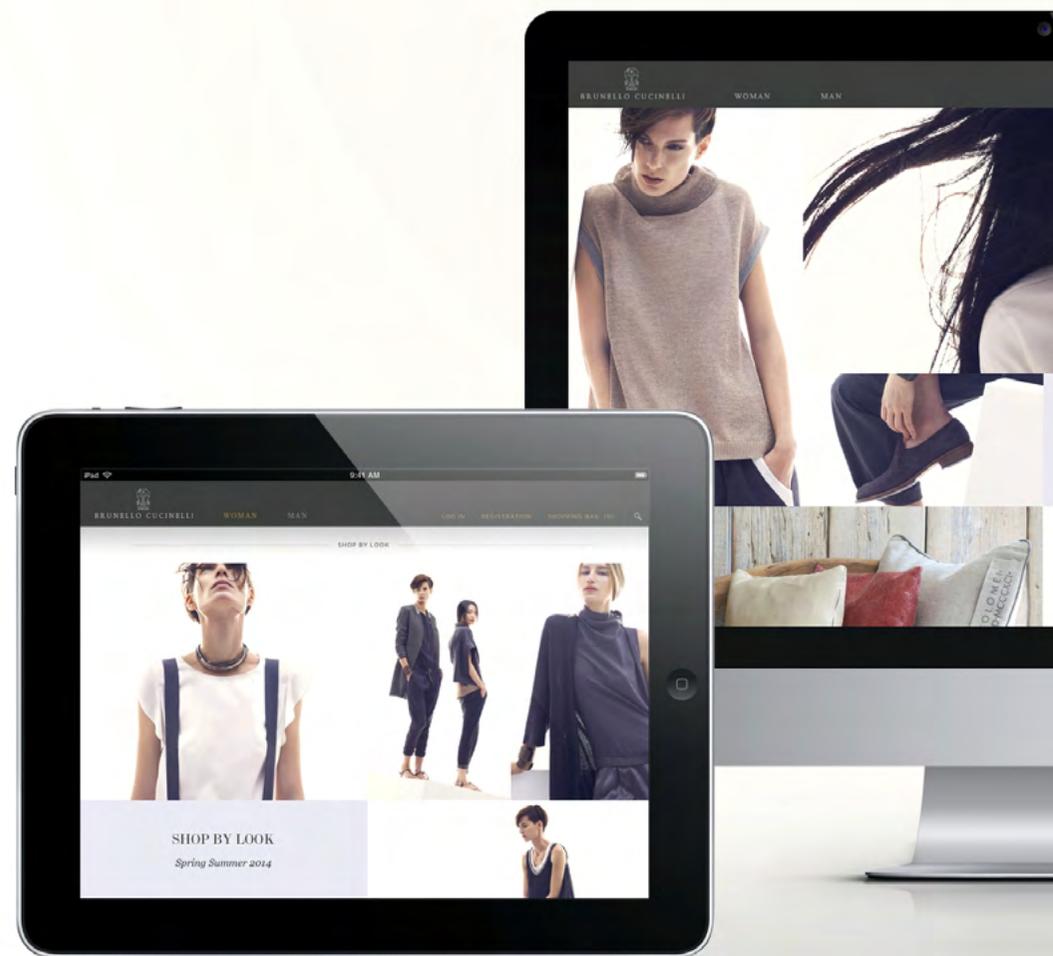
Compreender o conceito de omnichannel e o efeito que ele tem sobre os clientes e a cadeia de valor de uma empresa de moda

02

Aprender a gerenciar equipes, pessoas, habilidades e fluxos no fashion-retail

03

Conhecer os objetivos e indicadores-chave no varejo e na gestão de empresas de moda





04

Adquirir o conhecimento necessário sobre a operação no varejo para superar as expectativas dos clientes

05

Identificar as tecnologias mais favoráveis para o fashion-retail e sua gestão

06

Adaptar as estratégias comerciais, com base em tudo o que foi aprendido, para favorecer ao máximo a experiência do cliente

05

# Estrutura e conteúdo

O conteúdo deste curso foi desenvolvido por diferentes professores com um objetivo claro: garantir que nossos alunos adquiram as habilidades necessárias para se tornarem autênticos especialistas.

Além disso, será possível conhecer todos os aspectos das diferentes disciplinas envolvidas nesta área: um programa abrangente e bem estruturado que conduzirá o aluno aos mais altos padrões de qualidade e de sucesso.



“

*Um completíssimo plano de estudos, estruturado em módulos didáticos altamente qualificados, visando uma aprendizagem eficaz e compatível com sua vida pessoal e profissional"*

## Plano de estudos

O Curso de Omnichannel e Experiência do Cliente da TECH Universidade Tecnológica é um programa intensivo que lhe preparará para projetar e implementar as ferramentas e estratégias necessárias nesta forma de vendas e relações com clientes.

Seu conteúdo é projetado para promover o desenvolvimento de habilidades que permitam uma tomada de decisão mais rigorosa no ambiente de mudança da indústria da moda.

Ao longo desta capacitação, os alunos analisarão uma multiplicidade de casos práticos através de um trabalho individual e em equipe. Tratando-se, portanto, de uma verdadeira imersão em situações reais de negócios.

Trata-se de um curso que aborda minuciosamente todas as áreas de desta abordagem, cuja finalidade é oferecer aos profissionais uma compreensão neste desenvolvimento futuro, partindo de uma perspectiva estratégica, internacional e inovadora.

Um plano de estudos projetado para profissionais desta área, focado a seu aperfeiçoamento profissional e que lhes preparará para alcançar excelência e extrema capacidade neste contexto em trabalho. Sem dúvida, um programa que compreende as necessidades do aluno e de sua empresa, utilizando um conteúdo inovador baseado nas últimas tendências e respaldado pela melhor metodologia educacional, além de uma equipe de professores extraordinária, proporcionando as habilidades necessárias para resolver situações críticas de forma criativa e eficiente.

Este Curso Universitário tem a duração de 6 semanas e conta com 1 módulo:

### Módulo 1

Omnichannel e Experiência do Cliente. O retail e a gestão de lojas de moda

### Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de desenvolver este Curso de Omnichannel e Experiência do Cliente completamente online. Durante as 6 Semanas de capacitação você poderá acessar todo o conteúdo deste programa a qualquer momento, o que lhe permitirá administrar o seu tempo de estudo

*Uma experiência de capacitação única, fundamental e decisiva para impulsionar seu crescimento profissional"*



**Módulo 1.** Omnichannel e Experiência do Cliente. *O Retail* e a Gestão de Lojas de Moda

1.1. Conceito de omnichannel e seu efeito sinérgico: a conveniência do cliente e a cadeia de valor	1.2. Equipes e pessoas, habilidades e fluxos no fashion- retail	1.3. Objetivos e principais indicadores no fashion- retail e na gestão de lojas de moda	1.4. Operações de fashion retail para superar as expectativas dos clientes
1.5. Variedade de produtos e serviços oferecidos: flexibilidade em volume e requisitos	1.6. Responsividade	1.7. Custo da busca da relação custo-eficácia	1.8. Consistência
1.9. Adaptabilidade	1.10. Serviços e tecnologias para o varejo da moda e sua gestão		



“

*Um processo de aprendizagem completo e atrativo que se tornará uma experiência única de crescimento profissional e pessoal”*

# 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

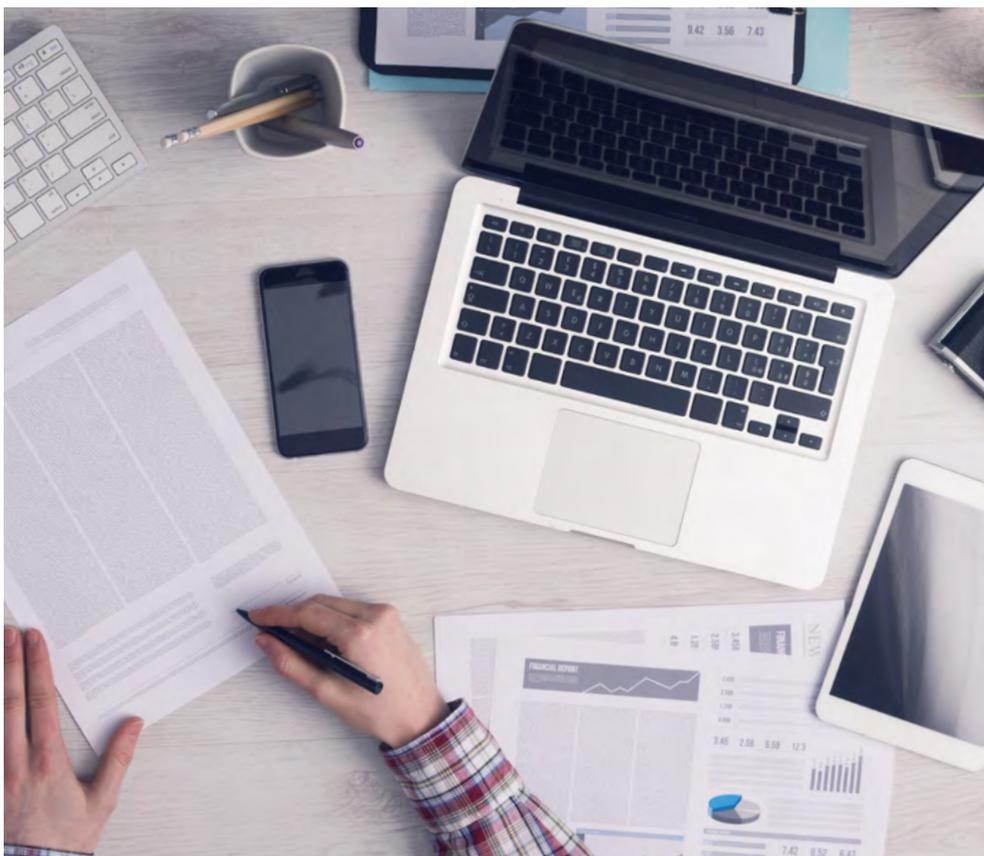
Nosso programa oferece um método revolucionário para desenvolver as habilidades e o conhecimento. Nosso objetivo é fortalecer as competências em um contexto de mudança, competitivo e altamente exigente.

“

*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 de Omnichannel e Experiência do Cliente é um programa destinado aos profissionais que desejam atualizar seus conhecimentos, descobrir novas maneiras de inovar e avançar em sua carreira profissional. A diversidade de participantes com diferentes perfis acadêmicos e de múltiplas nacionalidades compõe a abordagem multidisciplinar deste programa.





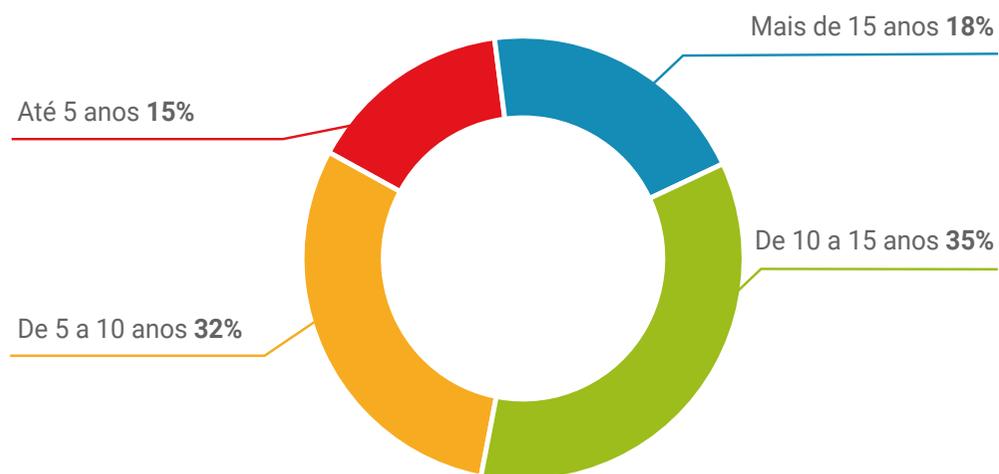
“

*Se você busca adquirir novas habilidades para impulsionar sua empresa conciliando seus estudos com outras obrigações de forma perfeita, este é o seu programa”*

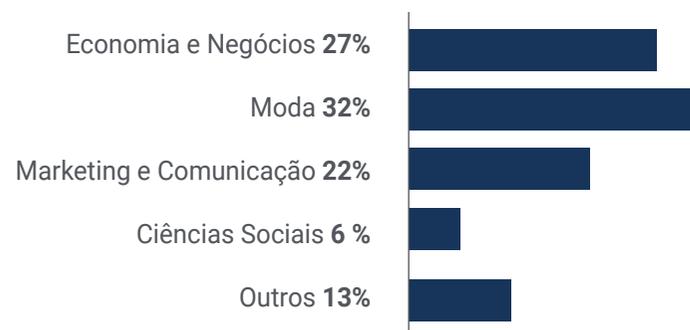
### Média de idade

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

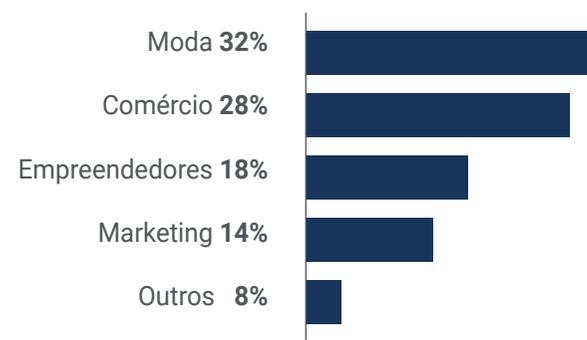
### Anos de experiência



### Formação

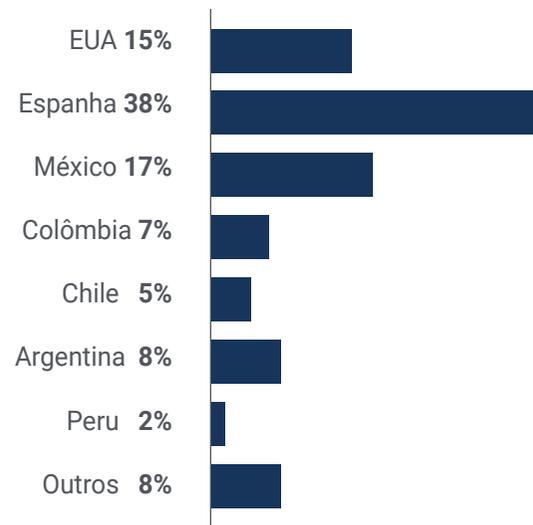


### Perfil acadêmico



## Distribuição geográfica

---



## María Lobezno

---

Empreendedora

*"O Omnichannel representava um desafio para mim, no qual não me sentia capacitada para empreender com minha marca de moda. Após este Curso Universitário, implementei as estratégias digitais adequadas. E fiz isso bem a tempo de poder me manter no mercado em uma situação cada vez mais exigente"*

08

# Direção do curso

Os professores que ministram este programa são profissionais importantes e respeitados na indústria da moda. Esses especialistas compartilham suas experiências profissionais com os alunos por meio de um plano de estudos cuidadosamente selecionado. Além disso, o programa acadêmico oferece uma perspectiva variada e multidisciplinar ao incluir outros especialistas de áreas como comunicação e marketing digital.



“

*Obtenha um conhecimento abrangente sobre as inovações no setor da moda com um corpo docente de destaque”*

## Diretor Internacional Convidado

Alberto Festa é uma referência internacional na indústria de artigos de luxo, reconhecido por suas realizações executivas. Como **Diretor Comercial de Gemologia e Relógios** na icônica casa de moda **Dolce&Gabbana**, impulsionou o crescimento e a inovação dessa marca através das estratégias mais disruptivas de **marketing y ventas**.

A carreira profissional deste prestigiado executivo abrange mais de 25 anos, nos quais ocupou papéis-chave em algumas das empresas mais proeminentes do mundo, localizadas na Europa e América do Norte. Seus primeiros passos profissionais foram na multinacional **Colgate Palmolive**, onde aprimorou suas habilidades antes de ingressar na **PepsiCo**.

Nesta última, atuou como **Gerente de Ventas** contribuindo significativamente para a expansão da empresa.

Outro período fundamental em sua jornada como líder corporativo foi quando assumiu o cargo de **Diretor de Vendas na Mattel**. Além disso, liderou a **Divisão Matrix da Bristol-Myers Squibb** como **CEO**. No entanto, o auge de sua carreira ocorreu durante sua passagem pela **BVLGARI** por mais de 15 anos. Na empresa, atuou como **Diretor Geral** e eventualmente ascendeu ao cargo de **Presidente da BVLGARI USA**. Sua visão estratégica e liderança foram fundamentais para melhorar a presença global da marca e alcançar um sucesso sem precedentes.

Ao longo dessas décadas de trabalho na indústria da **Moda**, Festa também se envolveu no campo acadêmico. Suas vastas competências foram compartilhadas por meio de palestras em universidades e escolas de negócios ao redor do mundo, principalmente nos Estados Unidos e Itália. Além disso, suas contribuições em vendas, marketing, estratégia e operações foram fundamentais para liderar mudanças e iniciativas de reconstrução das empresas mais inovadoras e exclusivas.



## Sr. Alberto Festa

---

- Diretor Comercial de Gemologia e Relógios na Dolce&Gabbana
- Consultor Acadêmico na Universidade LUISS Guido Carli
- Consultor no Conselho de Marca SAID DAL 1923
- Consultor do Grupo Kering
- Diretor Geral de GM na VHERNIER
- Diretor Geral da Loro Piana LVMH
- Presidente da BVLGARI USA
- CEO da Divisão Matrix da Bristol-Myers Squibb
- Diretor de Vendas na Mattel
- Diretor de Vendas na PepsiCo
- Gerente Sênior de Marca na Colgate Palmolive
- Formado em Estatística e Economia pela Universidade La Sapienza de Roma



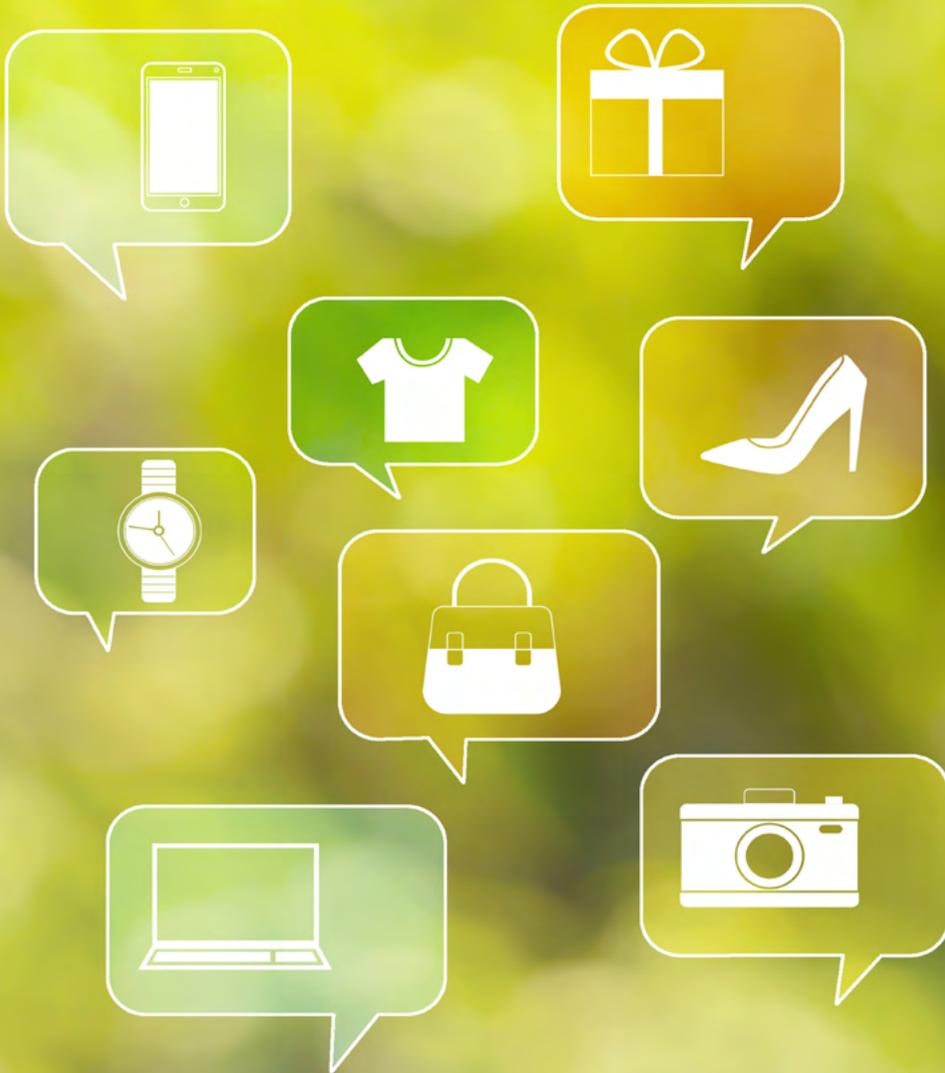
*Graças a TECH você aprenderá com os melhores profissionais do mundo"*

## Direção



### Dra. Sandra Bravo Durán

- ♦ CEO de UX na Myme
- ♦ CEO e Fundadora da Ch2 Abroad & Events
- ♦ Socióloga no Observatório Turístico de Salamanca
- ♦ Consultora Digital na Everis
- ♦ Pesquisadora na Runroom
- ♦ Professora no Mestrado em Direção de Marketing de Moda e Luxo e no Mestrado em Gestão de Marcas de Negócios de Luxo na MSMK na Madrid School of Marketing
- ♦ Doutorado em Criatividade Aplicada pela Universidade de Navarra
- ♦ Formada em Sociologia pela Universidade de Salamanca
- ♦ Formada em Economia pela Universidade de Salamanca
- ♦ Mestrado em Gestão de Empresas de Moda pela Universidade de Navarra



## Professores

### Sr. Javier De Rivera Mendizábal

- Socio - Rivera Consulting & Support
- Consultor de Transformação e Alto Desempenho no Varejo ActioGlobal
- Membro Associado de Huet&Co
- Conselheiro, CEO, director general y financiero, consultor y asesor en empresas como Neck&Neck, Gocco, Textura, Tomblack, Ecoalf, Trucco, Intropia, Saga Furs, Lola Rey, Multiópticas, Silbon
- Graduado em Economia e Estudos Empresariais pela Universidade de Comillas (ICADE)
- MBA em Fiscalidade e Consultoria Tributária em Esine
- Programa de consultoria da Deloitte e Spencer Stuart
- Certificado de Desenvolvimento da Organização Global NTL
- Programa de Alta Direção em Negócios na Internet na ISDI
- Programa de Certificação em Coaching Dialogico e Coaching de Equipe na UFV
- Docentes de ISEM Fashion Business School
- Docentes da Universidade de Villanueva
- Palestrante em programas executivos no Esic, IE (Espanha) e Universidad de Piura (Peru).

09

# Impacto para a sua carreira

A TECH está consciente de que realizar um programa com estas características é um grande investimento econômico, profissional e, é claro, pessoal. Por esta razão a TECH criou este sistema global que favorece a obtenção de resultados ótimos, lhes dando as instalações e os estímulos que os manterão motivados durante toda a Capacitação, para que sua carreira adquira o impulso renovador que buscam.



“

*O nosso desafio é promover uma mudança positiva em sua trajetória profissional. Estamos totalmente comprometidos em ajudá-lo a concretizar este objetivo”*

### Você está pronto para essa grande mudança? Um excelente crescimento profissional espera por você.

O Curso de Omnichannel e Experiência do Cliente da TECH é um programa intensivo que prepara você para enfrentar desafios e se posicionar com sucesso após cada um deles. Seu principal objetivo é contribuir para o seu crescimento pessoal e profissional: ajudando você a alcançar o sucesso.

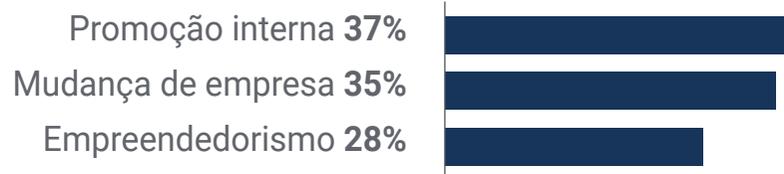
*Os profissionais da moda precisam de capacitação constante, intensiva e de qualidade para alcançar e manter seu lugar no mercado. Este programa é sua resposta.*

*O mercado não espera. Aproveite o momento e coloque-se na vanguarda do mundo da moda com este programa. É agora ou nunca.*

#### Momento da mudança



#### Tipo de mudança



## Melhoria salarial

---

A conclusão deste programa pode representar um aumento salarial anual de mais de 25,22% para nossos alunos.



10

# Benefícios para a sua empresa

O Curso de Omnichannel e Experiência do Cliente é o que seu *Fashion Business* precisa para fazer parte da realidade da profissão.

Mas além disso, participar neste Curso de Omnichannel e Experiência do Cliente é uma oportunidade única de acessar a uma poderosa e ampla rede de contatos para encontrar futuros parceiros profissionais, clientes ou fornecedores.



“

*Você aprenderá a ser o agente transformador do seu negócio ou projeto com a maior variedade de competências e habilidades em Omnichannel e Experiência do Cliente"*

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

01

### Crescimento do talento e do capital intelectual

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

---

02

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

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

03

### Construindo agentes de mudança

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

---

04

### Maiores possibilidades de expansão internacional

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

05

### **Desenvolvimento de projetos próprios**

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

---

06

### **Aumento da competitividade**

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



11

# Certificado

O Curso de Omnichannel e Experiência do Cliente 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 seu certificado  
sem sair de casa e sem burocracias”*

Este **Curso de Omnichannel e Experiência do Cliente** 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 Omnichannel e Experiência do Cliente**

Modalidade: **online**

Duração: **6 semanas**



\*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

### Omnichannel e Experiência do Cliente

- » Modalidade: **online**
- » Duração: **6 semanas**
- » Certificado: **TECH Universidade Tecnológica**
- » Horário: **no seu próprio ritmo**
- » Provas: **online**

Curso

Omnichannel e Experiência  
do Cliente

