

Curso

Pesquisa de Customer Experience





Curso Pesquisa 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/pesquisa-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 pesquisa de Customer Experience (CX) tornou-se uma ferramenta fundamental para que as empresas entendam as necessidades e expectativas de seus clientes e, assim, melhorem a qualidade de seus produtos e serviços. Graças a este procedimento, as empresas podem identificar os pontos problemáticos dos usuários e projetar soluções que lhes permitam oferecer uma experiência satisfatória, fidelizar o usuário e aumentar sua lucratividade. Portanto, esse programa universitário é uma oportunidade única para aqueles que desejam se especializar nessa área e adquirir as habilidades necessárias para desenvolver a Pesquisa de CX. O curso tem um formato 100% online e usa a metodologia pedagógica do Relearning, que incentiva a aprendizagem colaborativa e a interação entre os alunos.



Curso de Pesquisa de Customer Experience. 
TECH Universidade Tecnológica



“

Torne-se um especialista em Pesquisa de Customer Experience com este Curso e ofereça a melhor consultoria especializada”

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

Esse curso universitário permitirá que você adquira as habilidades e os conhecimentos necessários para realizar a Pesquisa de Customer Experience de forma eficaz. Ao longo de seis semanas, o aluno aprenderá a elaborar e conduzir pesquisas, entrevistas e outros tipos de pesquisa para obter informações sobre a Experiência do Cliente. Além disso, você poderá analisar os dados obtidos e usá-los para desenvolver estratégias para melhorar a satisfação e a fidelidade do usuário e, conseqüentemente, a lucratividade da empresa.



“

Aprofunde-se no Blue Print e determine mapas globais de relacionamento entre serviço e cliente graças a este Curso da TECH”

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

O Curso de Pesquisa de Customer Experience capacitará o aluno para:

01

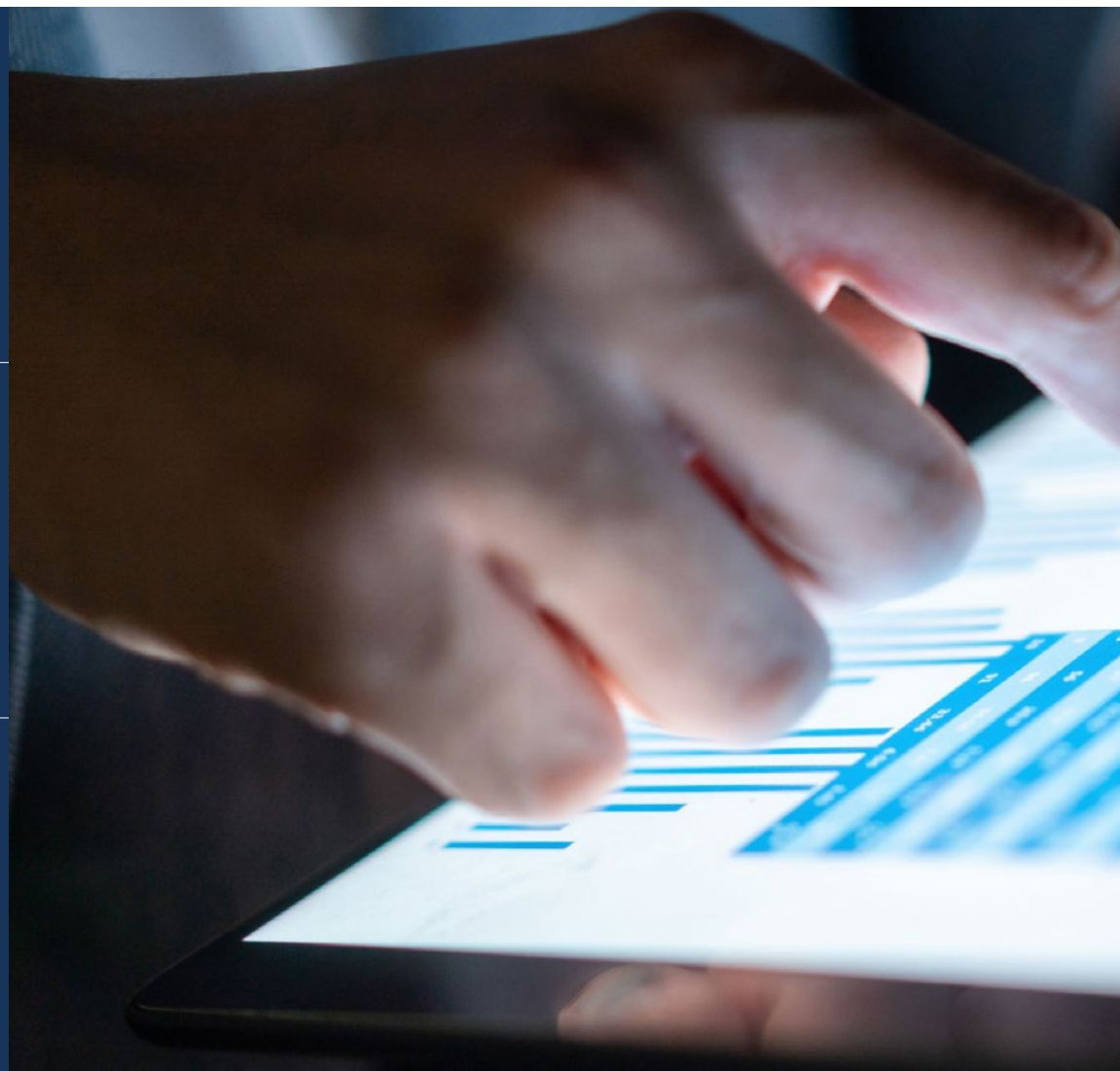
Definir os fundamentos para a implementação de um projeto de CX

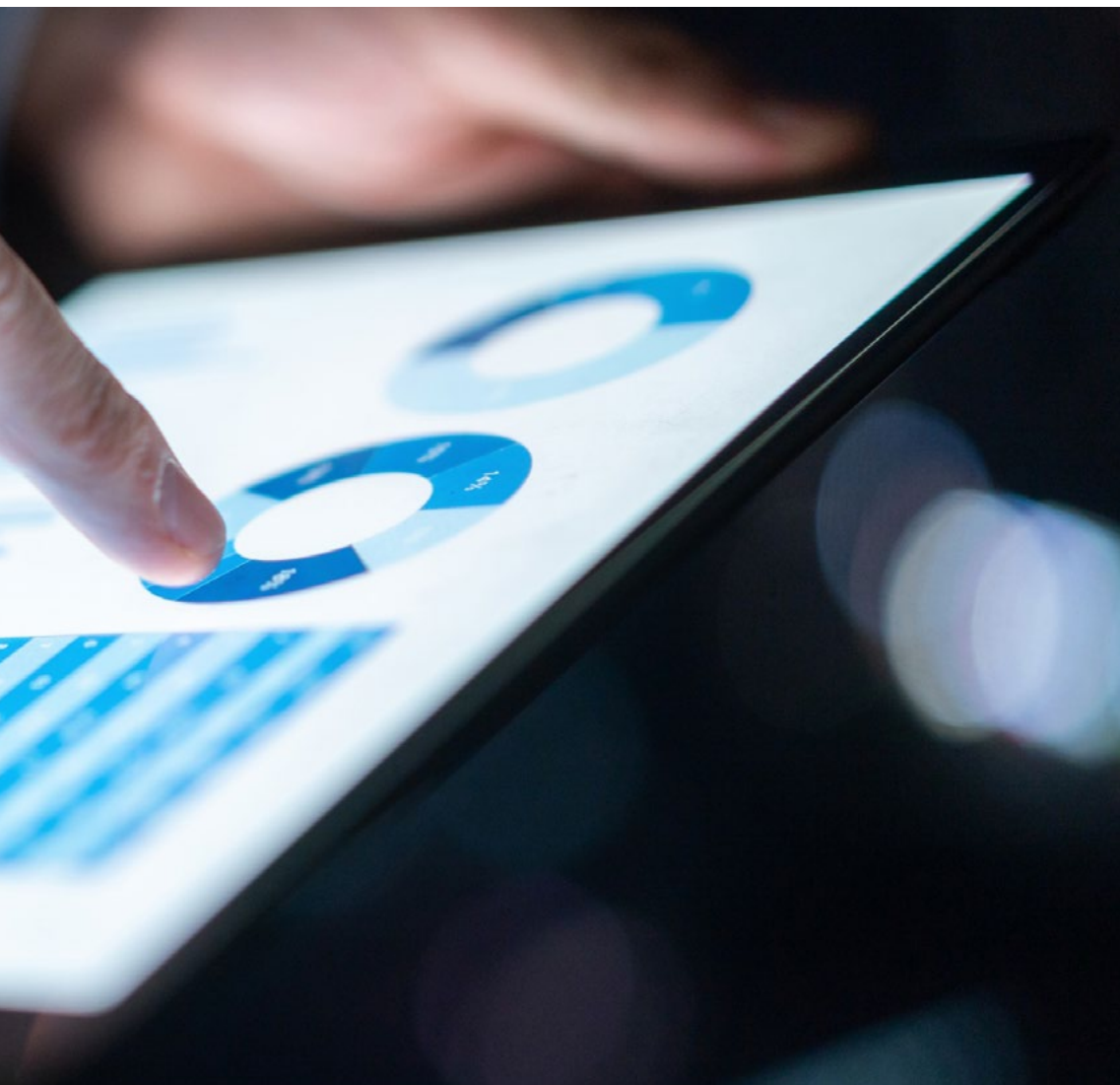
02

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

03

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





04

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

05

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

06

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

05

Estrutura e conteúdo

O foco do Curso de Pesquisa de Customer Experience é adaptado às necessidades dos profissionais de Marketing Digital, e é por isso que ele é ministrado online. Isso significa que os alunos podem escolher o horário e o local de estudo, oferecendo uma aprendizagem estimulante e exclusivo durante o programa de seis semanas. A estrutura do curso é flexível e acessível, permitindo que os especialistas adaptem os recursos acadêmicos aos seus horários e obrigações de trabalho. Dessa forma, os alunos podem adquirir as habilidades e os conhecimentos necessários para aprimorar a experiência do usuário e se destacar no campo do CX sem comprometer sua vida profissional e pessoal.



“

*Realize pesquisas inovadoras que farão
a diferença no Customer Experience”*

Plano de estudos

O principal objetivo do Curso de Pesquisa de Customer Experience é aprimorar as habilidades analíticas e a tomada de decisões eficientes no campo da experiência do cliente, aprofundando a orientação das organizações para essa visão de negócios.

Durante as seis semanas do programa, são trabalhadas as principais competências gerenciais, como Omnichannel, Blue Print, técnicas de aprimoramento de CX, arquétipos de clientes e a Jornada do Cliente em CX.

O programa de estudos busca capacitar profissionais capazes de liderar equipes de alto desempenho no setor digital e adquirir habilidades na tomada de decisões e na gestão de projetos a partir de uma perspectiva estratégica, tecnológica e inovadora.

A experiência de aprendizagem no Curso de Pesquisa em Customer Experience é adaptada às necessidades de cada aluno, oferecendo os materiais didáticos em diversos formatos multimídia e textuais. Além disso, o formato flexível do curso permite que os alunos organizem seus recursos acadêmicos de acordo com seus horários e responsabilidades profissionais.

A metodologia pedagógica do Relearning é usada para promover uma aprendizagem significativa e duradoura. Em resumo, esse Curso oferece um estudo personalizado e eficiente para formar profissionais capazes de liderar equipes e tomar decisões estratégicas no campo da Experiência do Cliente.

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

Módulo 1

Customer Science: Pesquisa de Customer Experience



Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de realizar este Curso de Pesquisa 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, essencial e decisiva para impulsionar seu crescimento profissional.

Módulo 1. Customer Science: Pesquisa de Customer Experience

1.1. Princípios e valores do Customer Experience

- 1.1.1. Diferenças entre CX e UX
- 1.1.2. Customer Experience como estratégia da empresa
- 1.1.3. Transformação CX: Um passo à frente na cultura organizacional

1.2. Principal fator do CX: Lan Omnichannel

- 1.2.1. Omnichannel CX Omnichannel
- 1.2.2. Experiência do usuário Omnichannel Pontos-chave
- 1.2.3. Determinação da maturidade Omnichannel

1.3. Mapa Global de Relacionamento Serviço-Cliente: BLUE PRINT

- 1.3.1. Blue Print. Utilidade
- 1.3.2. Benefícios do Blue Print na CX
- 1.3.3. Planejamento de um Blue Print

1.4. Processo para evoluir a CX de uma empresa. Pesquisa

- 1.4.1. Pesquisa em termos de CX
- 1.4.2. Área de estudo
 - 1.4.2.1. Ciclo de vida do cliente
 - 1.4.2.2. Fases
 - 1.4.2.3. Objetivos de pesquisa
- 1.4.3. Técnicas de trabalho de aprimoramento do CX. Exercícios práticos
- 1.4.4. Pesquisa com recursos limitados
- 1.4.5. Research OPS

1.5. Conhecimento do cliente em potencial. Personagens arquetípicos

- 1.5.1. A percepção do cliente como base para o planejamento da experiência
- 1.5.2. Os 12 arquétipos de Jung
- 1.5.3. Design de personagens

1.6. Customer Journey no CX

- 1.6.1. Customer Journey. Utilidade
- 1.6.2. Customer Journey. Contribuições
- 1.6.3. Planejamento de um Customer Journey: Aspectos fundamentais

1.7. Técnicas quantitativas em CX

- 1.7.1. Técnicas quantitativas. Área de aplicação
- 1.7.2. Tipos de técnicas quantitativas: Utilidade e indicadores de medição
 - 1.7.2.1. Pesquisas
 - 1.7.2.2. Teste de usuários ou User Test
 - 1.7.2.3. Test A- B
 - 1.7.2.4. Integração de métricas nos processos
 - 1.7.2.5. Card-sorting
 - 1.7.2.6. Tree-test
 - 1.7.2.7. Eye Tracking

1.8. Técnicas qualitativas em CX

- 1.8.1. Técnicas qualitativas Área de aplicação
- 1.8.2. Tipos de técnicas qualitativas: Utilidade e indicadores de medição
 - 1.8.2.1. Avaliação heurística
 - 1.8.2.2. Benchmark
 - 1.8.2.3. Teste de usuários ou User Test
 - 1.8.2.4. Entrevistas pessoais
 - 1.8.2.5. Focus Group
 - 1.8.2.6. Shadowing / Mystery
 - 1.8.2.7. Estudos diários

1.9. Metodologias de uso em CX

- 1.9.1. Metodologias de trabalho
- 1.9.2. Design Thinking. Aplicação prática em CX
- 1.9.3. Lean UX Aplicação prática em CX
- 1.9.4. Agile. Aplicação prática em CX

1.10. Acessibilidade como parte da CX

- 1.10.1. Acessibilidade como parte da CX
- 1.10.2. Níveis de acessibilidade da Web. Aspectos legais
- 1.10.3. Sites, produtos e serviços acessíveis

“

Com este Curso, você se aprofundará, entre outras coisas, nas metodologias de uso em CX, como o Design Thinking ou o Lean UX”

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



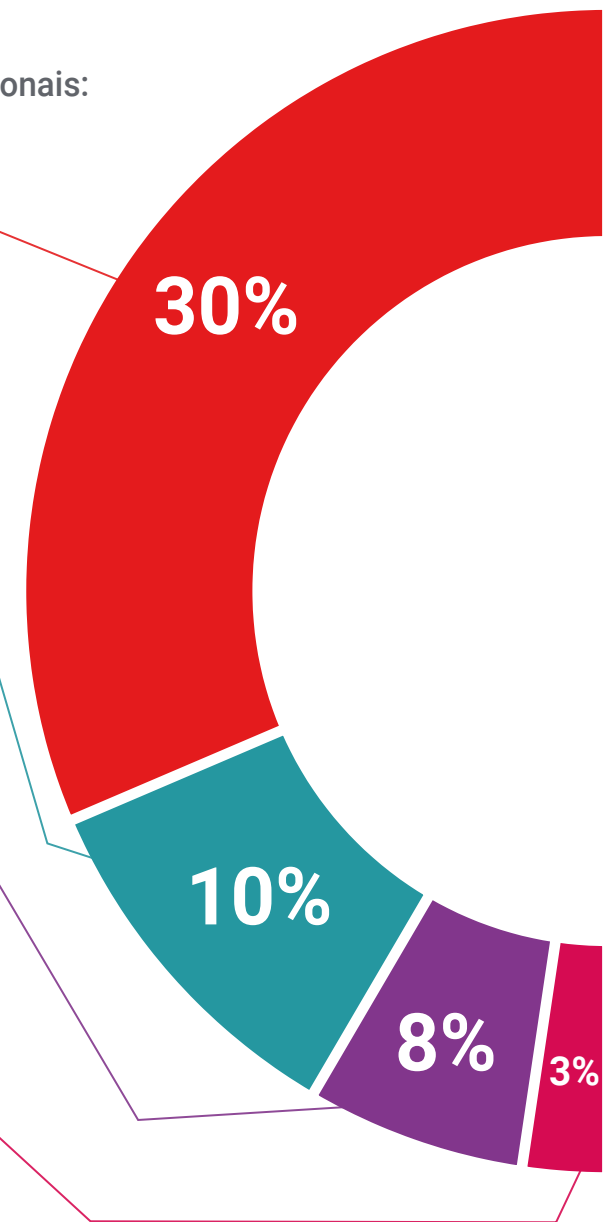
Práticas de habilidades gerenciais

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.





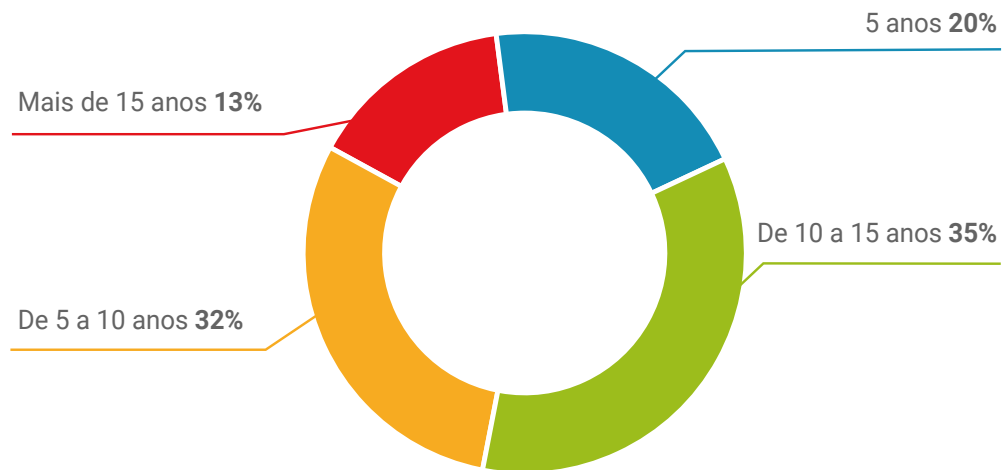
“

Aumente suas habilidades e realize pesquisas qualitativas e quantitativas de Experiência do Usuário nas empresas mais prestigiadas do mundo”

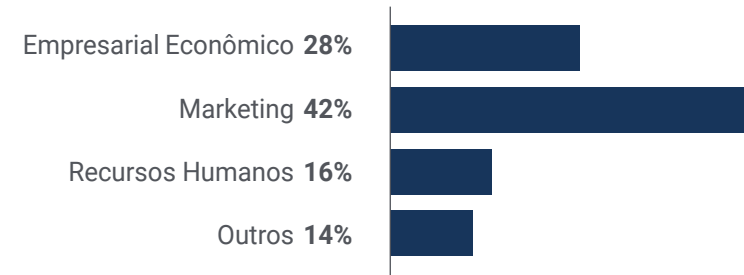
Média de idade

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

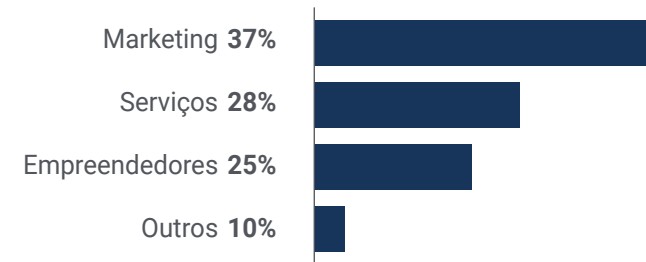
Anos de experiência



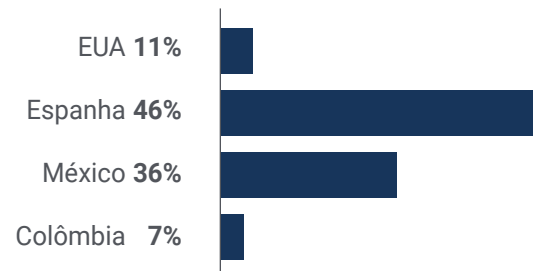
Formação



Perfil acadêmico



Distribuição geográfica



Tamara Machín Esparza

Analista de Dados de Experiência do Cliente

"O Curso de Pesquisa de Customer Experience foi uma experiência enriquecedora para minha carreira como profissional de marketing digital. Graças ao conhecimento adquirido no programa, pude entender melhor as necessidades e expectativas dos clientes, o que me permitiu implementar estratégias mais eficazes e aprimorar a experiência do usuário. Além disso, o formato online e flexível do curso permitiu que eu conciliasse minha capacitação acadêmica com meu trabalho e minhas responsabilidades pessoais"

08

Direção do curso

Esse programa universitário conta com uma equipe de professores altamente qualificada na área de Pesquisa de Customer Experience. Todos os especialistas possuem ampla experiência no setor e estão ativamente envolvidos com o setor, o que lhes permite oferecer aos alunos uma capacitação atualizada e alinhado com as últimas tendências e práticas do CX. Além disso, proporcionarão aos alunos uma compreensão abrangente e prática da importância do CX no ambiente de negócios atual, bem como ferramentas e estratégias para aprimorar a experiência do usuário. Além disso, o extenso histórico profissional dessa equipe de professores garante uma educação de alta qualidade e uma conexão direta com o mundo do trabalho, o que permitirá que os alunos apliquem o que aprenderam em seu trabalho diário.



“

Tudo o que você precisa para uma aprendizagem eficaz e de qualidade é uma equipe de professores altamente conceituada"

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

Sra. Estefania Luchena Guarner

- ◆ Consultora digital sênior da AKTIOS
- ◆ Product Owner -Project Manager na Catsalut
- ◆ Product Owner na Banc Sabadell Canais Digitais
- ◆ Consultora digital sênior da Gammaux
- ◆ Formada em Especialização Técnica em Design Gráfico e Multimídia e Gestão de Computadores pela Universidade ESERP-ESDAI
- ◆ SCPO Certificação Oficial Product Owner EIGP / SCPO - Scrum Certified & Product Owner
- ◆ Talento digital Programa avançado Agile Project Managment
- ◆ SoftObert / Certificação HTML5+CSS3 – Responsive



Os principais profissionais da área se reuniram para lhe oferecer o conhecimento mais completo neste campo, para que você possa se desenvolver com sucesso"

09

Impacto para a sua carreira

O Curso de Pesquisa de Customer Experience pode ser um grande impulsionador de carreira para qualquer profissional interessado no setor de Marketing Digital. A compreensão profunda dos processos de pesquisa e análise da Experiência do Usuário que você adquire ao longo do programa, juntamente com as habilidades em tomada de decisões estratégicas e gestão de equipes de alto desempenho, podem ser fundamentais para se destacar no mercado de trabalho atual. Além disso, a flexibilidade do curso e a metodologia pedagógica do Relearning permitem uma integração eficiente do estudo com a vida profissional diária, o que aumenta a acessibilidade e a possibilidade de aplicar o que foi aprendido no trabalho.



“

A TECH se adapta às necessidades dos especialistas em Marketing Digital para oferecer a você as ferramentas mais atualizadas sobre o Customer Experience”

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

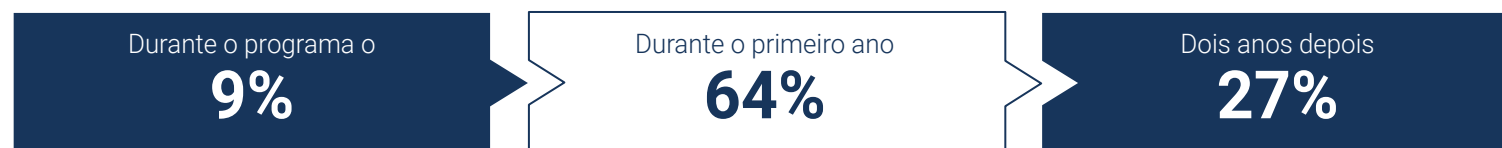
O Curso de Customer Experience da TECH é um programa intensivo que lhe prepara para enfrentar desafios e decisões empresariais no campo do Marketing Digital. Seu principal objetivo é promover seu crescimento pessoal e profissional. Ajudando você a obter sucesso.

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

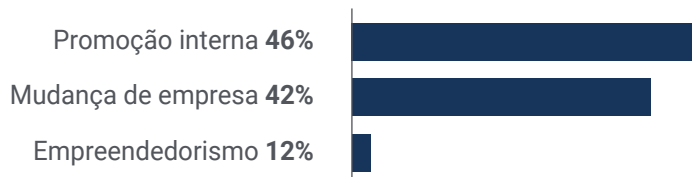
*Transforme suas
aspirações profissionais
em realidade com este
Curso que está na
vanguarda do mundo
acadêmico.*

*Dê aos seus clientes
mais segurança de que
você poderá implementar
um Customer Experience
eficaz graças a este
programa.*

Momento da mudança



Tipo de mudança



Melhoria dos salários

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



10

Benefícios para a sua empresa

Contar com um especialista que tenha concluído o Curso de Pesquisa de Customer Experience pode ter um impacto significativo nas empresas, pois elas poderão melhorar a satisfação do cliente e, conseqüentemente, sua lucratividade.

Um profissional de CX pode ajudar as empresas a entender melhor as necessidades e os desejos de seus usuários, o que resultará em uma melhor experiência e, por fim, em maior retenção e fidelidade. Além disso, esses especialistas poderão aplicar técnicas e metodologias inovadoras para analisar os dados de CX e ajudar a empresa a tomar decisões estratégicas com base em dados concretos e não em suposições.



“

Torne-se um Pesquisador de Experiência do Cliente e ofereça consultoria de qualidade que não deixe ninguém indiferente”

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 Pesquisa em Customer 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 Pesquisa em 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 de carreira profissional.

Título: **Curso de Pesquisa em 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

Pesquisa de Customer Experience

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

Curso

Pesquisa de Customer Experience

