

Curso

Planejamento e Implementação de um Projeto CX





Curso

Planejamento e Implementação de um Projeto CX

- » 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 ou Empresariais**

Acesso ao site: www.techtute.com/br/escola-de-negocios/curso/planejamento-implementacao-projeto-cx

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

Direção do curso

pág. 24

07

Metodologia

pág. 28

08

Perfil dos nossos alunos

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 concorrência no mercado está cada vez mais intensa e as empresas estão buscando se diferenciar pela qualidade do atendimento ao cliente. É por isso que a elaboração e a implementação de um projeto de CX se tornaram uma prioridade para as empresas que buscam melhorar a experiência do usuário. Esse trabalho envolve a gestão abrangente do Customer Experience, desde a identificação das necessidades até a avaliação do serviço. É importante observar que um projeto de CX não se concentra apenas na melhoria da satisfação do cliente, mas também pode aumentar a retenção, a fidelidade e a recomendação do cliente. É por isso que este programa universitário 100% online é uma ferramenta fundamental para aqueles que buscam ampliar seus conhecimentos nessa área.neste campo.



Curso de Planejamento e Implementação de um Projeto CX
TECH Universidade Tecnológica



“

*Em apenas 6 semanas, você poderá
criar e implementar projetos baseados
no Customer Experience”*

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

O principal objetivo do Curso de Planejamento e Implementação de um Projeto CX é fornecer aos alunos as habilidades e os conhecimentos necessários para projetar e implementar estratégias eficazes de Customer Experience. Ao final do programa, os alunos serão capazes de identificar as necessidades e expectativas dos clientes, avaliar a qualidade de seus serviços e criar soluções personalizadas para melhorar a experiência do usuário em todos os pontos de contato com a empresa. Além disso, os profissionais poderão medir o impacto dessas soluções na empresa e na satisfação do cliente.



“

Especialize-se com a TECH no desenvolvimento de Projetos CX para a gestão otimizada de todos os pontos de contato entre o cliente e a empresa”

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

O Curso de Planejamento e Implementação de um Projeto CX 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

Esse curso foi criado para se adaptar às necessidades dos profissionais de Marketing Digital, por isso é ministrado online. Os alunos têm a liberdade de escolher quando e onde estudar, proporcionando a eles uma experiência de aprendizado personalizada durante as seis semanas do programa. A estrutura flexível e acessível do Curso permite que os especialistas adaptem seus recursos acadêmicos aos seus horários e compromissos de trabalho. a seus horários e compromissos de trabalho. Dessa forma, eles estarão preparados para dominar a experiência do usuário de qualquer empresa e se destacar no campo da CX sem ter que sacrificar seu trabalho e sua vida pessoal.



“

Domine o Customer Journey em um projeto de CX e desenvolva projetos inovadores que não deixem ninguém insatisfeito”

Plano de estudo

O principal objetivo do Curso de Planejamento e Implementação de um Projeto CX é aprimorar a capacidade analítica e a tomada de decisões eficientes no campo da Experiência do Consumidor, aprofundando-se na identificação das necessidades do cliente.

Durante as seis semanas do programa, são trabalhadas as principais habilidades de gestão, como tipos de projetos, alinhamento de objetivos e tempo de execução, identificação do perfil do cliente, Business Case de Produto e Business Case de Serviço, entre outros tópicos relevantes.

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

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

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

Módulo 1

Planejamento e Implementação de um Projeto CX. Modelo de Governo

Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de realizar este Programa de Desenvolvimento Gerencial em Marketing e Estratégia Empresarial e Institucional totalmente online. Durante os 6 meses de capacitação, o aluno terá acesso a todo o conteúdo do curso a qualquer momento, o que lhe permitirá autogerenciar seu tempo de estudo.

Uma experiência educacional única, essencial e decisiva para impulsionar o seu desenvolvimento e avançar profissionalmente.



Módulo 1. Planejamento e Implementação de um Projeto CX. Modelo de Governo

<p>1.1. Definição do alcance de um projeto realista</p> <p>1.1.1. Tipos de projetos</p> <p>1.1.1.1. Solução de problemas</p> <p>1.1.1.2. Proposta de valor</p> <p>1.1.1.3. Inovação</p> <p>1.1.2. Ponto de partida:</p> <p>1.1.2.1. Dados como uma ferramenta para identificar oportunidades e <i>insights</i></p> <p>1.1.3. Alinhamento de objetivos, participantes e cronograma de implementação. Papel dos especialistas, dinamizadores</p> <p>1.1.3.1. Revisão das necessidades de negócios</p> <p>1.1.3.2. Identificação de Stakeholders internos e externos</p> <p>1.1.3.3. Perfil do cliente</p> <p>1.1.3.4. Definição do Output esperado</p>	<p>1.2. Identificação do Perfil do Cliente em um Projeto CX</p> <p>1.2.1. Identificação do perfil de cliente desejado como um desafio</p> <p>1.2.2. Perfil comportamental</p> <p>1.2.2.1. Hábitos de consumo e compra</p> <p>1.2.2.2. Interação com canais de comunicação</p> <p>1.2.2.3. Grau de digitalização</p> <p>1.2.2.4. Radiografia sociodemográfica</p> <p>1.2.3. Comunicação com o cliente e processamento de dados</p>	<p>1.3. Customer Journey em um projeto CX</p> <p>1.3.1. Análise e tipificação de pontos de contato</p> <p>1.3.1.1. Safari e <i>shadowing</i></p> <p>1.3.1.2. Entrevistas</p> <p>1.3.1.3. Workshops e <i>focus groups</i></p> <p>1.3.2. Identificação das necessidades do cliente por perfil de público</p> <p>1.3.2.1. Pontos de satisfação do cliente:</p> <p>1.3.2.1.1. O que está funcionando hoje, o que o cliente valoriza</p> <p>1.3.2.2. Pontos problemáticos do cliente:</p> <p>1.3.2.2.1. O que não está funcionando hoje, o que está frustrando o cliente?</p> <p>1.3.3. Definição do <i>Customer Journey</i> para cada tipo de cliente</p> <p>1.3.3.1. Identificação dos principais <i>Gain e Pain Points</i> de cada etapa-chave do ponto de contato pelo qual ele passa.</p>	<p>1.4. Execução do projeto</p> <p>1.4.1. Execução do projeto Aspectos importantes</p> <p>1.4.1.1. Alinhamento da visão do cliente com os objetivos comerciais</p> <p>1.4.1.2. Visualização do Customer Journey: Estabelecimento de um ponto de partida para o alinhamento de todas as equipes da empresa</p> <p>1.4.1.3. Análise da viabilidade econômica. Rentabilidade</p> <p>1.4.1.4. Envolvimento de pessoas-chave no relacionamento com o cliente para entrar na fase de implementação</p> <p>1.4.2. Diagnóstico e resolução:</p> <p>1.4.2.1. Fórmulas para apresentação do Diagnóstico</p> <p>1.4.2.1.1. <i>Workshops</i> de cocriação</p> <p>1.4.2.1.2. <i>Benchmarking</i></p>
<p>1.4.2.2. Resolução</p> <p>1.4.2.2.1. Identificação de tarefas</p> <p>1.4.2.2.2. Atribuição de tarefas por perfil</p> <p>1.4.3. Avaliação</p> <p>1.4.3.1. Definição de KPIs</p> <p>1.4.3.2. Coleta de dados</p> <p>1.4.3.3. Período de avaliação</p>	<p>1.5. Estrutura para ação no Projeto CX</p> <p>1.5.1. Consolidação ou Desconsideração</p> <p>1.5.2. Evangelização interna</p> <p>1.5.3. Identificação de ferramentas</p>	<p>1.6. Business Case Produto Lançamento de novo produto</p> <p>1.6.1. Ilustração da função da CX no desenvolvimento da inovação de produtos</p> <p>1.6.2. Fases do lançamento de um novo produto</p> <p>1.6.3. Erros mais comuns</p>	<p>1.7. Business Case serviço. CX como catalisador da inovação</p> <p>1.7.1. Papel fundamental da CX nos processos de inovação</p> <p>1.7.2. Fases</p> <p>1.7.3. Ferramentas para o sucesso</p>
<p>1.8. Business Case serviço. A satisfação do cliente como uma alavanca para a melhoria contínua</p> <p>1.8.1. Medição da satisfação do cliente durante todo o processo de <i>Customer Journey</i></p> <p>1.8.2. Fases</p> <p>1.8.3. Rotinas orientadas para a ação</p>	<p>1.9. O modelo de governança em um projeto CX</p> <p>1.9.1. Funções</p> <p>1.9.2. Dados</p> <p>1.9.3. Planos de ação iterativos</p>	<p>1.10. Implementação de um projeto CX com sucesso. Ferramentas</p> <p>1.10.1. Aprendizagem</p> <p>1.10.2. Referências</p> <p>1.10.3. Recursos</p>	



Os recursos didáticos facilitarão sua atualização sobre o Modelo de Governança em um Projeto CX, aprofundando-se nos planos de ação iterativos"



06

Direção do curso

O Curso de Planejamento e Implementação de um Projeto CX conta com uma equipe de professores altamente qualificada na área de Customer Experience. Todos os especialistas têm ampla experiência no setor e estão em constante contato com as últimas tendências e práticas do CX. Dessa forma, os alunos receberão uma capacitação atualizada e focada no ambiente de negócios atual, com ferramentas e estratégias que lhes permitirão aprimorar a experiência do usuário de grandes empresas. O extenso histórico profissional da equipe de professores garante uma educação de alta qualidade e uma conexão direta com o mundo do trabalho, permitindo que os alunos apliquem o que aprendem em seu trabalho diário.



“

Os especialistas em Customer Experience endossam o planejamento deste Curso para oferecer a você o conteúdo mais atualizado do setor”

Direção



Sra. Pilar Yépez Molina

- ♦ Consultora de marketing para empresas sob a marca La Digitalista
- ♦ Diretora executiva de criação e sócia-fundadora, criando e desenvolvendo campanhas de marketing online e offline na ÚbicaBelow
- ♦ Diretora Criativa Executiva, criando e desenvolvendo campanhas de Marketing Promocional e de Relacionamento para clientes online e offline na Sidecar SGM
- ♦ Responsável pela criação online e pela criação executiva na MC Comunicació
- ♦ Professora de Marketing Digital no Colégio de Jornalistas da Catalunha
- ♦ Professora de Marketing Digital e Estratégias de Comunicação no curso de Engenharia da BES La Salle
- ♦ Docente de Marketing Digital na Euncet Business School
- ♦ Pós-graduação em Marketing de Relacionamento pelo Instituto de Economia Digital ICEMD
- ♦ Formada em Publicidade e Relações Públicas pela Universidade de Sevilha.



Professores

Sra. Núria Camps

- ◆ Professora de Customer Experience
- ◆ Consultor freelancer em Customer Experience, melhoria de processos, implementação de ferramentas tecnológicas e atendimento ao cliente
- ◆ Consultora e auditora de sistemas de gestão da qualidade na Quality Methode
- ◆ Mestrado em Marketing de Destinos Turísticos
- ◆ Formada em Turismo pela Universidade de Girona

07

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



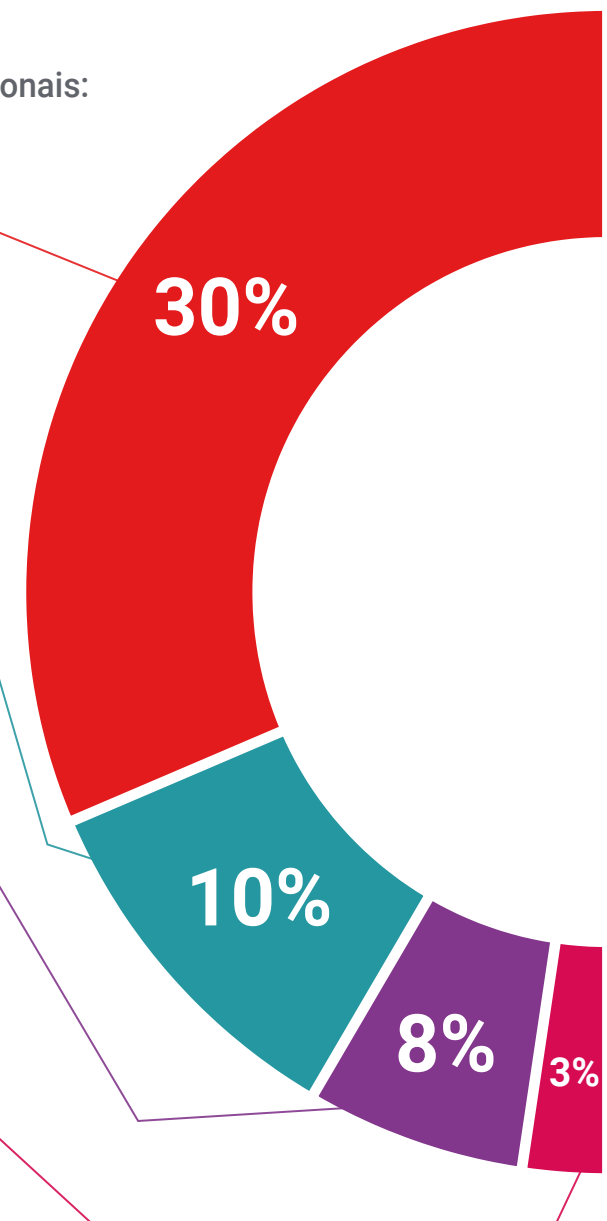
Práticas de habilidades gerenciais

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.



08

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.





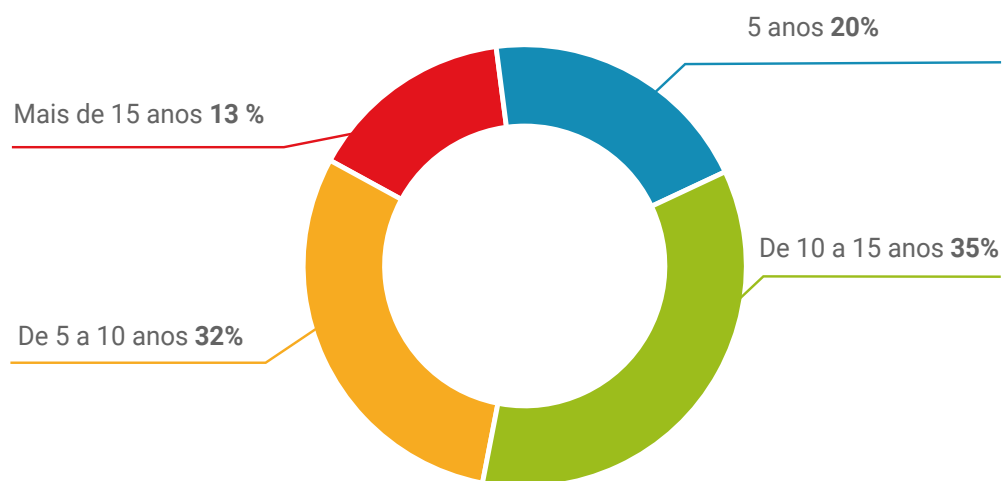
“

Aprimore suas habilidades para a gestão adequada de projetos de CX, abordando a estrutura para ação e a identificação das necessidades dos clientes”

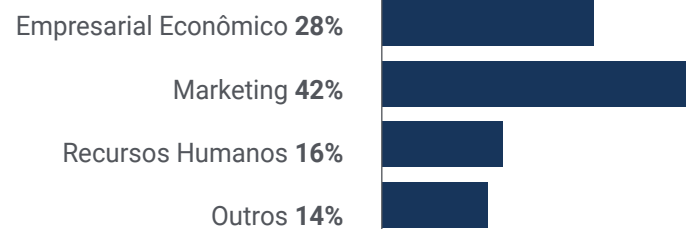
Média de idade

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

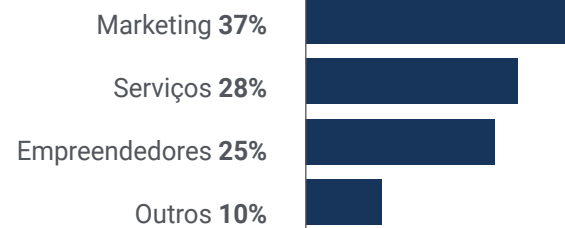
Anos de experiência



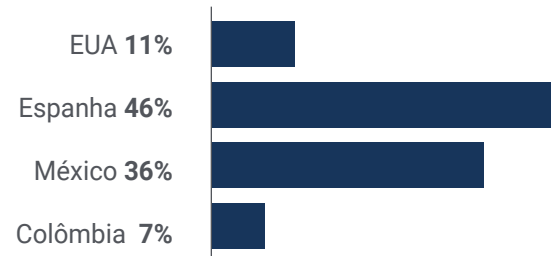
Formação



Perfil acadêmico



Distribuição geográfica



Laura Rodríguez Afonso

Gestora de Projetos CX

"Este Curso me deu habilidades práticas para melhorar a experiência do usuário no ambiente de negócios. A equipe de professores altamente qualificada e a flexibilidade do programa fazem dele um excelente investimento em minha carreira"

09

Impacto para a sua carreira

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





“

Mostre a seus clientes seu grande potencial como consultor especialista na elaboração e implementação de um projeto de CX”

Você está pronto para dar um salto? Um excelente crescimento profissional espera por você

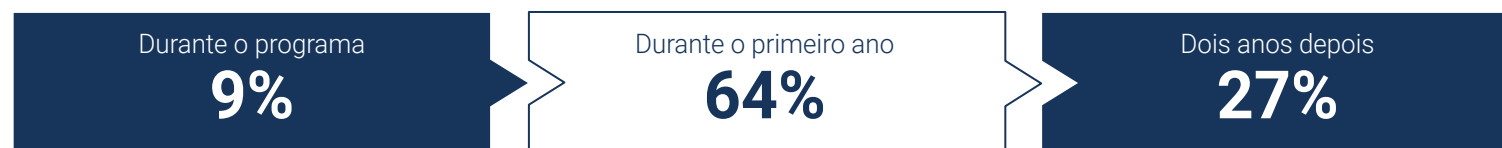
O Curso de Planejamento e Implementação de um Projeto CX da TECH é um programa intensivo que lhe prepara para enfrentar desafios e decisões empresariais no campo do Marketing Digital. Seu principal objetivo é promover seu crescimento pessoal e profissional. Ajudando você a obter sucesso.

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

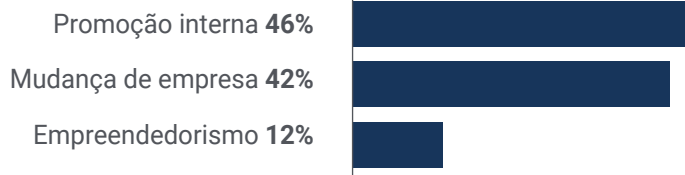
Oriente a sua carreira para a experiência do cliente com a TECH.

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

Momento da mudança



Tipo de mudança



Melhoria salarial

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



10

Benefícios para a sua empresa

Conte com um profissional que tenha concluído o Curso de Planejamento e Implementação de um Projeto de CX para causar um impacto significativo nas empresas. Os conhecimentos e as habilidades adquiridas permitirão que o profissional melhore a experiência do usuário dos clientes, o que, por sua vez, pode aumentar a fidelidade do cliente, melhorar a reputação da marca e aumentar a receita. Além disso, o profissional será capaz de aplicar ferramentas e estratégias para identificar as necessidades e expectativas dos usuários, o que pode melhorar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa. Tudo isso pode resultar em uma vantagem competitiva para a empresa e em um aumento da eficiência e da lucratividade da organização.



“

Isso marca um antes e um depois nas empresas, graças ao conhecimento adquirido com este Curso”

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 Planejamento e Implementação de um Projeto CX 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 Planejamento e Implementação de um Projeto CX** conta com o conteúdo mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio o certificado* correspondente ao título de **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 Planejamento e Implementação de um Projeto CX**

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

Planejamento e Implementação
de um Projeto CX

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

Curso

Planejamento e Implementação de um Projeto CX

