

Curso

Tecnologia e Ferramentas Avançadas
para Customer Experience



Curso

Tecnologia e Ferramentas Avançadas para Customer Experience

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online
- » Dirigido a: graduados que tenham concluído anteriormente qualquer curso nas áreas de Ciências Sociais, Jurídicas, Administrativas e Empresariais

Acesso ao site: www.techtitute.com/br/escola-de-negocios/curso/tecnologia-ferramentas-avancadas-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

Atualmente, o uso de novas tecnologias nos processos de experiência do cliente é essencial para aumentar a satisfação do usuário e a eficiência dos negócios. A Inteligência artificial, análise de sentimentos, personalização, omnichannel e automação de marketing são apenas alguns exemplos de ferramentas que podem melhorar significativamente a experiência do usuário. Portanto, esse programa universitário da TECH é um investimento valioso para qualquer profissional interessado em aperfeiçoar a experiência do cliente em sua organização. Com uma metodologia pedagógica inovadora, como é o *Relearning* e um formato 100% online, esse curso oferece flexibilidade para que os alunos organizem seus recursos acadêmicos em seu próprio ritmo, o que o torna uma opção ideal para quem deseja aprimorar sua carreira profissional enquanto continua trabalhando.



Curso de Tecnologia e Ferramentas Avançadas para Customer Experience
TECH Universidade Tecnológica



“

Ao se inscrever neste Curso, você terá acesso a uma capacitação diferenciada, que fará com que você se destaque em qualquer processo de 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:



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"



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.

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 objetivo deste Curso é fornecer aos profissionais as habilidades necessárias para aprimorar a experiência do cliente usando tecnologia e técnicas avançadas. Os alunos aprenderão a lidar com ferramentas como chatbots, aprofundando-se na análise de sentimentos, personalização, omnicanalização e processos de automação para melhorar a eficiência e a satisfação do usuário. Dessa forma, os especialistas estarão preparados para aplicar esses instrumentos em suas organizações e se diferenciar da concorrência em um mercado em constante evolução.



“

Com a TECH, você poderá impulsionar sua carreira profissional e alcançar os objetivos que se propôs, tudo graças a uma capacitação rigorosa e atualizada nas tecnologias mais avançadas”

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

O Curso de Tecnologia e Ferramentas Avançadas para Customer Experience capacitará ao aluno para:

01

Compreender as tendências emergentes no mercado e como elas afetam o comportamento de compra

02

Definir os fundamentos para a implementação de um projeto de CX

03

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





04

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

05

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

06

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

05

Estrutura e conteúdo

O Curso de Tecnologia e Ferramentas Avançadas para Customer Experience foi criado para atender às necessidades dos profissionais especializados nesse setor. Esse programa é 100% online, oferecendo aos alunos a flexibilidade de estudar a qualquer hora e em qualquer lugar. Além disso, o programa tem duração de seis semanas e oferece uma experiência de aprendizado única e motivadora que proporciona as habilidades necessárias para se destacar no campo do *Customer Experience*. Além disso, a metodologia pedagógica do *Relearning* permite que os alunos organizem os recursos acadêmicos de forma flexível, adaptando a seus horários e responsabilidades profissionais garantindo assim a assimilação ideal dos conteúdos.



“

Domine os sistemas de captura de informações de clientes graças a este Curso e desenvolva experiências de usuário que levarão sua empresa ao sucesso”

Plano de estudos

O objetivo do Curso de Tecnologia e Ferramentas Avançadas para Customer Experience é aprimorar as habilidades analíticas e a tomada de decisões eficazes no campo da Experiência do Cliente usando as ferramentas tecnológicas mais avançadas do setor.

Durante seis semanas, serão discutidos tópicos fundamentais, como sistemas para capturar informações de usuários, CRM, análise e obtenção de *insights* de cliente, sistemas para alimentar os *Customer Profiles* ou o *Customer Data Platform* (CPD). O programa de estudos busca capacitar profissionais capazes de liderar equipes de alto desempenho no setor digital, adquirir habilidades na tomada de decisões e na gestão de projetos a partir de uma perspectiva estratégica, tecnológica e inovadora.

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

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

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

Módulo 1

Tecnologia e Ferramentas Avançadas para *Customer Experience*.
Customer Department Platform (CDP)

Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de realizar este Curso de Tecnologia e Ferramentas Avançadas para Customer Experience totalmente online. Durante as 6 semanas de capacitação, o aluno terá acesso a todo o conteúdo do curso a qualquer momento, o que lhe permitirá autogerenciar seu tempo de estudo.

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



Módulo 1. Tecnologia e Ferramentas Avançadas para *Customer Experience*. *Customer Department Platform (CDP)*

1.1. Tecnologia, facilitadora da experiência do cliente

- 1.1.1. Ferramentas para um sistema de CX com suporte tecnológico
- 1.1.2. Tecnologia vinculada à CX
- 1.1.3. Tecnologia a serviço das pessoas
- 1.1.4. Aplicação Prática

1.2. Diagnóstico inicial de tecnologia para aprimorar a experiência do cliente

- 1.2.1. Realização de um diagnóstico de inovação e tecnologia
- 1.2.2. Tipos de empresas de acordo com sua maturidade tecnológica
- 1.2.3. Fases da implementação eficaz da tecnologia

1.3. Sistemas de coleta de informações de clientes

- 1.3.1. O *Feedback* do cliente como base para uma CX acionável
- 1.3.2. Fontes de coleta de informações diretas
- 1.3.3. Fontes de coleta de informações Indiretas
- 1.3.4. Fontes inovadoras de aquisição de clientes
- 1.3.5. Aplicação Prática

1.4. Sistemas de coleta e armazenamento de informações de clientes, CRM

- 1.4.1. CRM Relevância
- 1.4.2. Aplicações práticas de CRM em uma empresa
- 1.4.3. As integrações como um elemento essencial para alimentar e otimizar o uso do CRM
- 1.4.4. Elementos-chave para o estabelecimento e a manutenção de informações de CRM

1.5. Sistemas para análise e coleta de Insights de cliente

- 1.5.1. Visão 360° do cliente
- 1.5.2. Diferenças entre CRM e CEM
- 1.5.3. Ferramentas para a configuração de um sistema CEM útil
- 1.5.4. Aplicação Prática

1.6. Sistemas para alimentar os *Customer Profiles*

- 1.6.1. Manejo de informações de CRM para aumentar o conhecimento do cliente
- 1.6.2. Plataformas que facilitam uma visão abrangente dos clientes
- 1.6.3. Aplicação Prática

1.7. Sistemas para impulsionar e personalizar a experiência do cliente, CDP

- 1.7.1. *Customer Data Platform (CDP)*
- 1.7.2. CDP para melhorar a experiência do cliente
- 1.7.3. *Customer Intelligence Platform (CIP)*, um passo além da CDP

1.8. Sistemas de pesquisa de mercado

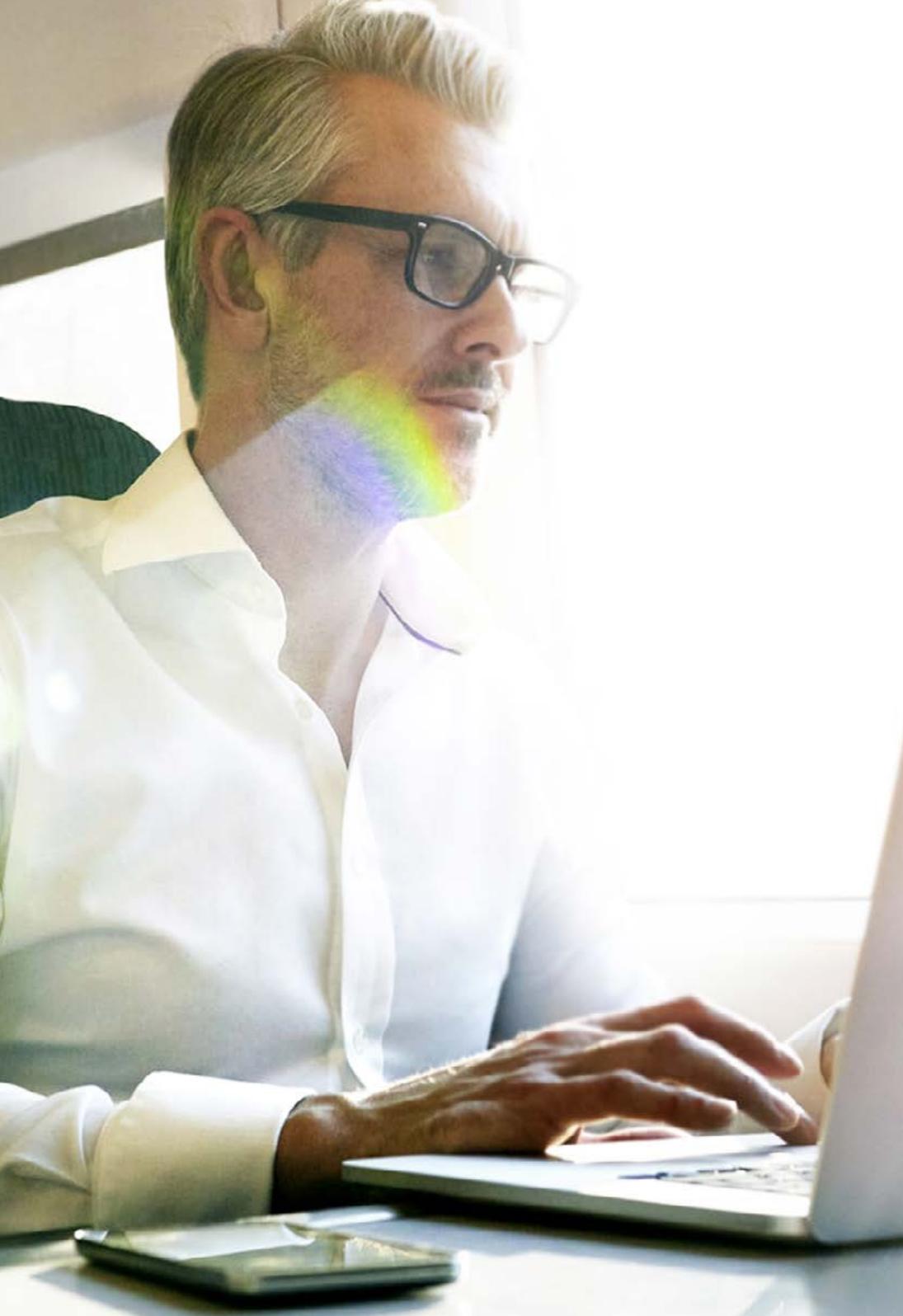
- 1.8.1. A importância de envolver o cliente atual e potencial
- 1.8.2. *CX Research* para integrar o cliente em nossas decisões estratégicas
- 1.8.3. Plataformas para monitorar *Insights* e tendências de mercado
- 1.8.4. Aplicação Prática

1.9. GDPR, uma estrutura segura para o processamento de dados de clientes

- 1.9.1. GDPR. A quem ela se aplica
- 1.9.2. Elementos-chave para a conformidade com o GDPR
- 1.9.3. Não conformidade com o GDPR. Consequências

1.10. O ecossistema de tecnologia para impulsionar a estratégia de CX

- 1.10.1. Importância de uma tecnologia sólida para um excelente CX
- 1.10.2. Diagramas da Integração de sistemas CX
- 1.10.3. Fatores essenciais para garantir que a tecnologia não se volte contra o CX



“

Você desenvolverá um amplo entendimento dos sistemas que alimentam os perfis de clientes, aprofundando-se nas plataformas que alimentam e personalizam a experiência do cliente”

06

Metodologia

Este curso oferece uma maneira diferente de aprender. Nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: o **Relearning**. Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas faculdades de medicina mais prestigiadas do mundo e foi considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações científicas, como o *New England Journal of Medicine*.





“

Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para realizá-la através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que se mostrou extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”

A Escola de Negócios da TECH utiliza o Estudo de Caso para contextualizar todo o conteúdo

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

“

Com a TECH você irá experimentar uma forma de aprender que está revolucionando as bases das universidades tradicionais em todo o mundo”



Nosso programa prepara você para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso em sua carreira.



Um método de aprendizagem inovador e diferente

Este curso da TECH é um programa de ensino intensivo, criado do zero, que propõe ao gerente os desafios e as decisões mais exigentes nesta área, em âmbito nacional ou internacional. Através desta metodologia, o crescimento pessoal e profissional é impulsionado, sendo este um passo decisivo para alcançar o sucesso. O método do caso, técnica que forma a base deste conteúdo, garante que a realidade econômica, social e empresarial mais atual seja seguida.

“ *Você aprenderá, através de atividades de colaboração e casos reais, a resolver situações complexas em ambientes reais de negócios”*

Nosso programa prepara você para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso em sua carreira.

O método do caso é o sistema de aprendizagem mais utilizado nas principais escolas de negócios do mundo, desde que elas existem. Desenvolvido em 1912 para que os estudantes de Direito não aprendessem a lei apenas com base no conteúdo teórico, o método do caso consistia em apresentar-lhes situações realmente complexas para que tomassem decisões conscientes e julgassem a melhor forma de resolvê-las. Em 1924 foi estabelecido como o método de ensino padrão em Harvard.

Em uma determinada situação, o que um profissional deveria fazer? Esta é a pergunta que abordamos no método do caso, um método de aprendizagem orientado para a ação. Ao longo do programa, os alunos irão se deparar com diversos casos reais. Terão que integrar todo o seu conhecimento, pesquisar, argumentar e defender suas ideias e decisões.

Metodologia Relearning

A TECH utiliza de maneira eficaz a metodologia do estudo de caso com um sistema de aprendizagem 100% online, baseado na repetição, combinando elementos didáticos diferentes em cada aula.

Potencializamos o Estudo de Caso com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.

Nosso sistema online lhe permitirá organizar seu tempo e ritmo de aprendizagem, adaptando-os ao seu horário. Você poderá acessar o conteúdo a partir de qualquer dispositivo, fixo ou móvel, com conexão à Internet.

Na TECH você aprenderá através de uma metodologia de vanguarda, desenvolvida para capacitar os profissionais do futuro. Este método, na vanguarda da pedagogia mundial, se chama Relearning.

Nossa escola de negócios é uma das únicas que possui a licença para usar este método de sucesso. Em 2019 conseguimos melhorar os níveis de satisfação geral de nossos alunos (qualidade de ensino, qualidade dos materiais, estrutura dos cursos, objetivos, entre outros) com relação aos indicadores da melhor universidade online.



No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, ela acontece em espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, combinamos cada um desses elementos de forma concêntrica. Esta metodologia já capacitou mais de 650 mil graduados universitários com um sucesso sem precedentes em áreas tão diversas como bioquímica, genética, cirurgia, direito internacional, habilidades gerenciais, ciências do esporte, filosofia, direito, engenharia, jornalismo, história ou mercados e instrumentos financeiros. Tudo isso em um ambiente altamente exigente, com um corpo discente com um perfil socioeconômico médio-alto e uma média de idade de 43,5 anos.

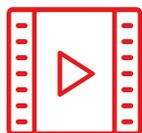
O Relearning permitirá uma aprendizagem com menos esforço e mais desempenho, fazendo com que você se envolva mais em sua especialização, desenvolvendo o espírito crítico e sua capacidade de defender argumentos e contrastar opiniões: uma equação de sucesso.

A partir das últimas evidências científicas no campo da neurociência, sabemos como organizar informações, ideias, imagens, memórias, mas sabemos também que o lugar e o contexto onde aprendemos algo é fundamental para nossa capacidade de lembrá-lo e armazená-lo no hipocampo, para mantê-lo em nossa memória a longo prazo.

Desta forma, no que se denomina Neurocognitive context-dependent e-learning, os diferentes elementos do nosso programa estão ligados ao contexto onde o aluno desenvolve sua prática profissional.



Neste programa, oferecemos o melhor material educacional, preparado especialmente para os profissionais:



Material de estudo

Todo o conteúdo foi criado especialmente para o curso pelos especialistas que irão ministrá-lo, o que faz com que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Posteriormente, esse conteúdo é adaptado ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isso, com as técnicas mais inovadoras que proporcionam alta qualidade em todo o material que é colocado à disposição do aluno.



Masterclasses

Há evidências científicas sobre a utilidade da observação de terceiros especialistas.

O "Learning from an expert" fortalece o conhecimento e a memória, além de gerar segurança para a tomada de decisões difíceis no futuro



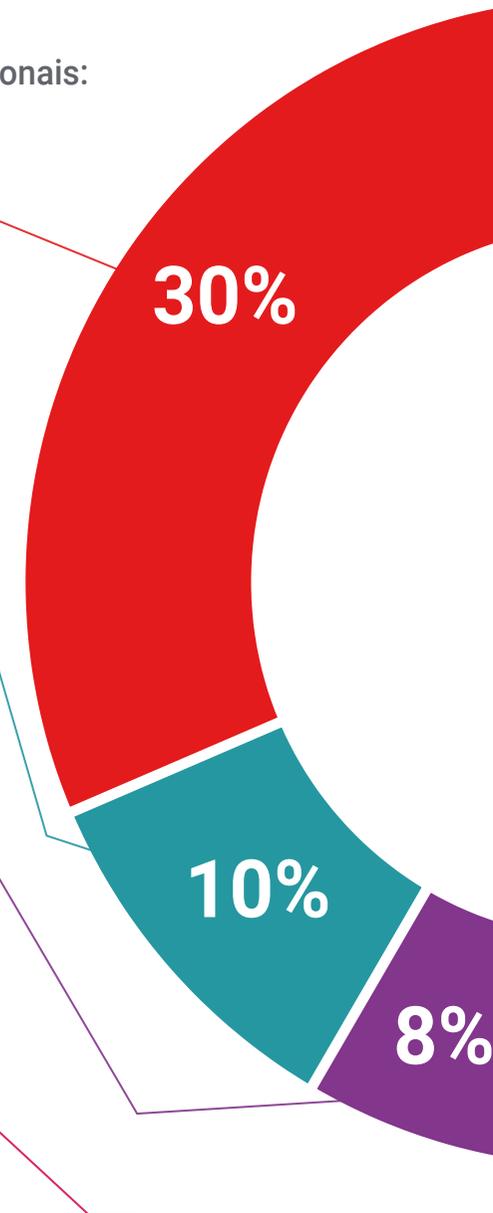
Práticas de habilidades gerenciais

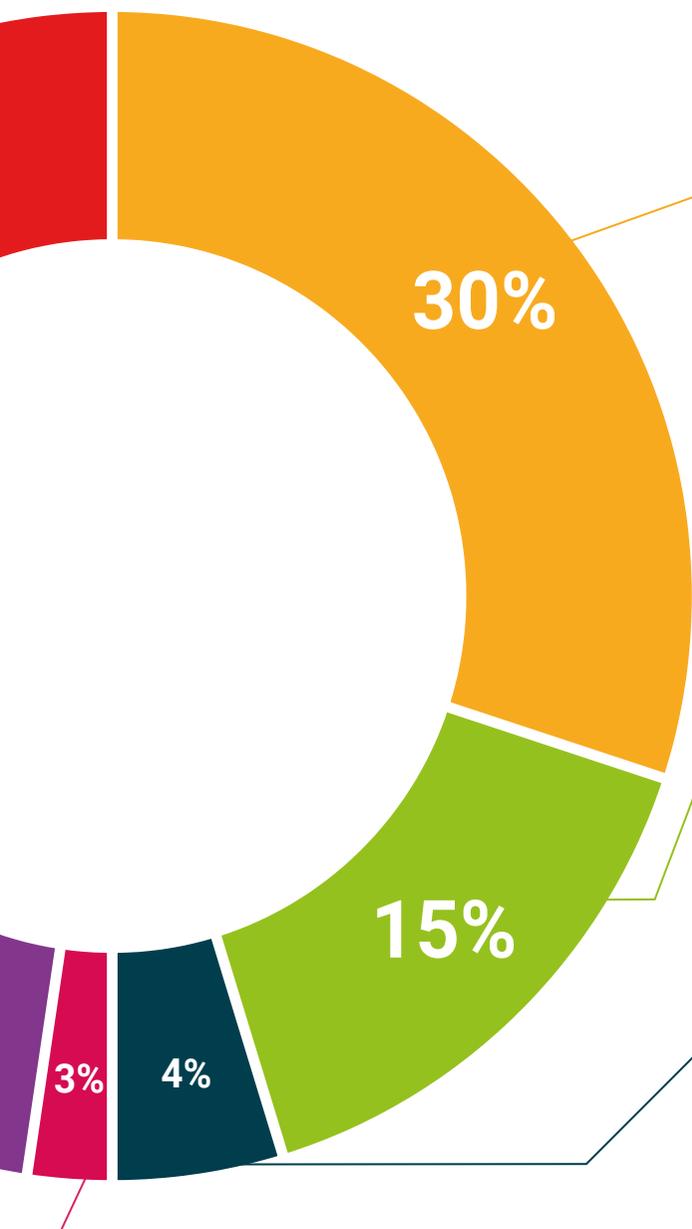
Serão realizadas atividades para desenvolver as competências gerenciais específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e ampliar as competências e habilidades que um gestor precisa desenvolver no contexto globalizado em que vivemos.



Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e diretrizes internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH o aluno terá acesso a tudo o que for necessário para complementar a sua capacitação.





Estudos de caso

Os alunos irão completar uma seleção dos melhores estudos de caso escolhidos especialmente para esta capacitação. Casos apresentados, analisados e orientados pelos melhores especialistas da alta gestão do cenário internacional.



Resumos interativos

A equipe da TECH apresenta o conteúdo de forma atraente e dinâmica através de pílulas multimídia que incluem áudios, vídeos, imagens, gráficos e mapas conceituais para consolidar o conhecimento.

Este sistema exclusivo de capacitação por meio da apresentação de conteúdo multimídia foi premiado pela Microsoft como "Caso de sucesso na Europa"



Testing & Retesting

Avaliamos e reavaliamos periodicamente o conhecimento do aluno ao longo do programa, através de atividades e exercícios de avaliação e autoavaliação, para que possa comprovar que está alcançando seus objetivos.



07

Perfil dos nossos alunos

O Curso está destinado a graduados universitários que tenham concluído anteriormente qualquer uma das seguintes graduações na área das ciências sociais e jurídicas, administrativas e econômicas.

A diversidade de participantes com diferentes perfis acadêmicos e de múltiplas nacionalidades compõe a abordagem multidisciplinar deste programa.

O Curso também poderá ser realizado por profissionais graduados em qualquer área com dois anos de experiência de trabalho em um campo relacionado ao Marketing Digital.





“

Você terá a oportunidade de estabelecer contatos profissionais com pessoas de todo o mundo que compartilham seus interesses, o que pode resultar em futuras oportunidades de negócios e relacionamentos com clientes ou distribuidores em potencial”

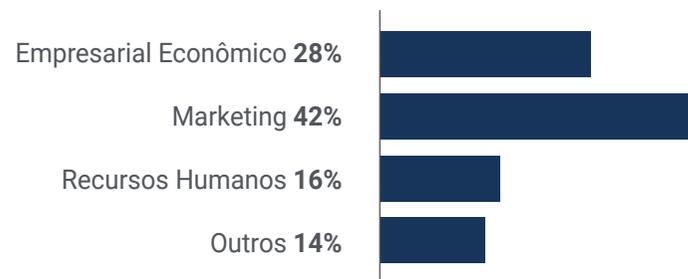
Média de idade

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

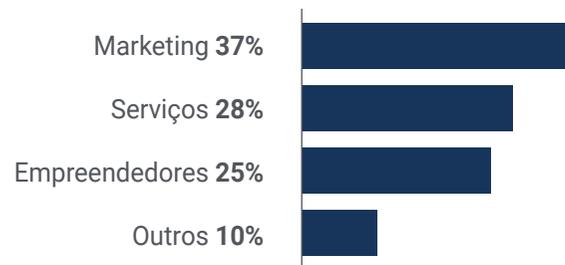
Anos de experiência



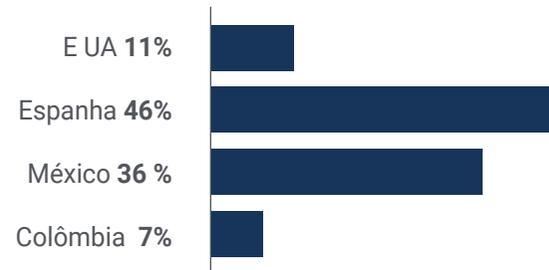
Formação



Perfil acadêmico



Distribuição geográfica



Cristina González Atias

Analista de Experiência do Cliente

“Esse programa foi uma experiência incrivelmente valiosa para minha carreira. Os professores são verdadeiros especialistas na área e a metodologia pedagógica do Relearning me permitiu aplicar imediatamente o conhecimento adquirido. A flexibilidade do programa online possibilitou que eu o concluísse sem interromper meu trabalho diário. Eu definitivamente recomendaria”

08

Direção do curso

Este curso universitário tem um corpo docente formado por profissionais com ampla experiência na área de Tecnologia e Marketing Digital. Os professores têm uma sólida formação acadêmica e um histórico de destaque em empresas líderes, o que lhes permite oferecer uma visão completa e atualizada do mercado. Além disso, a equipe de professores é altamente capacitada para orientar os alunos em seu processo de aprendizagem e fornecer instruções rigorosas e práticas.



“

Essa equipe de professores está altamente preparada para oferecer aos alunos uma formação completa e atualizada em Atendimento ao Cliente”

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 Comunicaci3n
- ♦ Professora de Marketing Digital no Col3gio de Jornalistas da Catalunha
- ♦ Professora de Marketing Digital e Estrat3gias de Comunica3o no curso de Engenharia da BES La Salle
- ♦ Docente de Marketing Digital na Euncet Business School
- ♦ P3s-gradua3o em Marketing de Relacionamento pelo Instituto de Economia Digital ICEMD
- ♦ Formada em Publicidade e Rela33es P3blicas pela Universidade de Sevilhaw

Professores

Sr. Daniel Rueda Salvador

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

“

Aproveite a oportunidade para conhecer os últimos avanços nesta área e aplicá-los à sua prática diária”

09

Impacto para a sua carreira

A obtenção deste Curso pode ter um impacto significativo nas carreiras de especialistas do setor. Este programa oferece uma formação especializada na implementação de estratégias e ferramentas tecnológicas durante a concepção e o monitoramento da experiência do cliente. Isso permite que os profissionais se destaquem em seu campo e aumentem sua capacidade de melhorar a satisfação e a fidelidade do usuário. Além disso, o aprendizado online permite que os alunos adaptem seus estudos a seus horários e responsabilidades profissionais, facilitando a incorporação de novas habilidades e conhecimentos em seu trabalho diário.



“

Este Curso pode ser a escolha ideal para obter um conhecimento especializado e exclusivo sobre as mais recentes tecnologias aplicadas à experiência do cliente”

Se você deseja avançar em sua carreira dentro da empresa ou tem planos de iniciar seu próprio projeto, este programa é a opção ideal para obter sucesso em qualquer uma dessas duas opções.

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

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

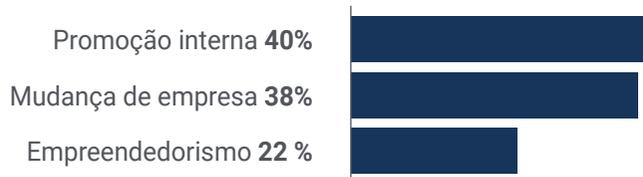
Se você quer se superar, realizar uma mudança profissional positiva e se relacionar com os melhores, este é o lugar certo para você.

Contar com essa qualificação em seu currículo lhe dará acesso a um aumento substancial de salário, de acordo com o prestígio de sua qualidade profissional.

Momento da mudança



Tipo de mudança



Melhoria salarial

A conclusão deste programa significa um aumento salarial anual de mais de **27%** para nossos alunos.



10

Benefícios para a sua empresa

Ter um profissional que tenha concluído o Curso de Tecnologia Avançada e Ferramentas para Customer Experience pode ser altamente benéfico para as organizações. Esse tipo de especialista é altamente capacitado para implementar estratégias e ferramentas para melhorar a satisfação e a fidelidade do cliente, o que pode levar ao aumento das vendas e à melhoria da reputação da empresa. Além disso, a capacitação especializada em tecnologia e ferramentas avançadas permite maior eficiência e eficácia no trabalho diário, o que pode ter um impacto positivo na produtividade e na lucratividade da empresa.



“

Ao desenvolver suas habilidades e conhecimentos por meio deste programa, você poderá impulsionar o crescimento da empresa em que trabalha de forma segura e significativa”

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 Tecnologia e Ferramentas Avançadas para 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 Tecnologia e Ferramentas Avançadas para Customer Experience** 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 Tecnologia e Ferramentas Avançadas para Customer Experience**

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

Tecnologia e Ferramentas
Avançadas para Customer
Experience

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

Curso

Tecnologia e Ferramentas Avançadas
para Customer Experience