

Curso

Copywriting para
Atendimento ao Cliente



tech universidade
tecnológica

Curso

Copywriting para Atendimento ao Cliente

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

Acesso ao site: www.techtute.com/br/jornalismo-comunicacao/curso/copywriting-atendimento-cliente

Índice

01

Apresentação

pág. 4

02

Objetivos

pág. 8

03

Direção do curso

pág. 12

04

Estrutura e conteúdo

pág. 16

05

Metodologia

pág. 20

06

Certificado

pág. 28

01

Apresentação

As novas tecnologias enriqueceram a comunicação e a criação de negócios digitais, porém, em contrapartida, levaram a uma falta de proximidade e humanização. Nesse sentido, a fim de romper essas barreiras, o *Copywriting* e suas técnicas de redação persuasiva conseguiram transmitir mais vivacidade às mensagens e promover o chamado "call to action" [chamada à ação] para as compras com uma linguagem muito mais atraente. O foco deste programa 100% online é dominar essas fórmulas voltadas para vendas e atendimento ao cliente durante todo o processo. Um certificado com o conteúdo mais recente e atualizado sobre o papel da linguagem emocional e de benefício ou o gerenciamento adequado do comprador. Tudo isso em apenas 6 semanas e com o acompanhamento dos melhores especialistas da área.



“

Que tal aumentar as vendas dos seus clientes com as técnicas de persuasão do Copywriting? Saiba mais neste Curso"

Atualmente, as diferenças entre as empresas na Internet são identificadas pelo uso adequado e análogo da linguagem. Afastar da tecnologia a frieza da comunicação realizada através de uma tela ou de um chat será possível unicamente com o uso de uma linguagem acessível, simples e atraente.

Uma tarefa aparentemente fácil à primeira vista, mas que envolve a arte de usar as palavras certas com o máximo de precisão, com o objetivo de despertar a empatia e estimular a iniciativa para concretizar as vendas. Trata-se de um conhecimento que este Curso de Copywriting para Atendimento ao Cliente reúne em um total de 150 horas letivas.

Este programa de estudos representa uma jornada acadêmica que levará o aluno ao dinamismo no uso da persuasão e sua relevância no *Copywriting*, o papel da linguagem emocional e de benefícios e como usar as técnicas dessa especialidade para alavancar as vendas e atender ao cliente no decorrer do processo, do início ao fim.

Um programa de estudos teórico-prático respaldado pelos inúmeros recursos pedagógicos existentes: resumos em vídeo, vídeos em *foco*, recursos multimídia, leituras obrigatórias e cases de sucesso.

Além disso, com o sistema *Relearning*, fundamentado na repetição contínua de conteúdos-chave, o aluno não precisará dedicar inúmeras horas de estudo e memorização.

A TECH oferece, portanto, uma extraordinária oportunidade de progresso em um setor com grande demanda através de um programa que o aluno poderá acessar facilmente, quando e onde quiser. Tudo o que o profissional precisa é de um dispositivo eletrônico com conexão à Internet para visualizar o conteúdo disponibilizado na plataforma virtual a qualquer momento. Um programa único no cenário acadêmico atual.

Este **Curso de Copywriting para Atendimento ao Cliente** conta com o conteúdo mais completo e atualizado do mercado. Suas principais características são:

- ♦ O desenvolvimento de casos práticos apresentados por especialistas em Comunicação, Marketing e *Copywriting*
- ♦ O conteúdo gráfico, esquemático e eminentemente prático do plano de estudos oferece informações técnicas e práticas sobre aquelas disciplinas que são essenciais para o exercício profissional
- ♦ Exercícios práticos onde o processo de autoavaliação é realizado para melhorar a aprendizagem
- ♦ Destaque especial para as metodologias inovadoras
- ♦ Lições teóricas, perguntas aos especialistas, fóruns de discussão sobre temas controversos e trabalhos individuais de reflexão
- ♦ Disponibilidade de acesso a todo o conteúdo através de qualquer dispositivo fixo ou portátil com conexão à Internet



Crie uma comunicação interna eficaz com base nas estratégias de copy proporcionadas por este Curso"

“

Você poderá criar apresentações para empresas B2B de destaque com as técnicas contidas neste programa”

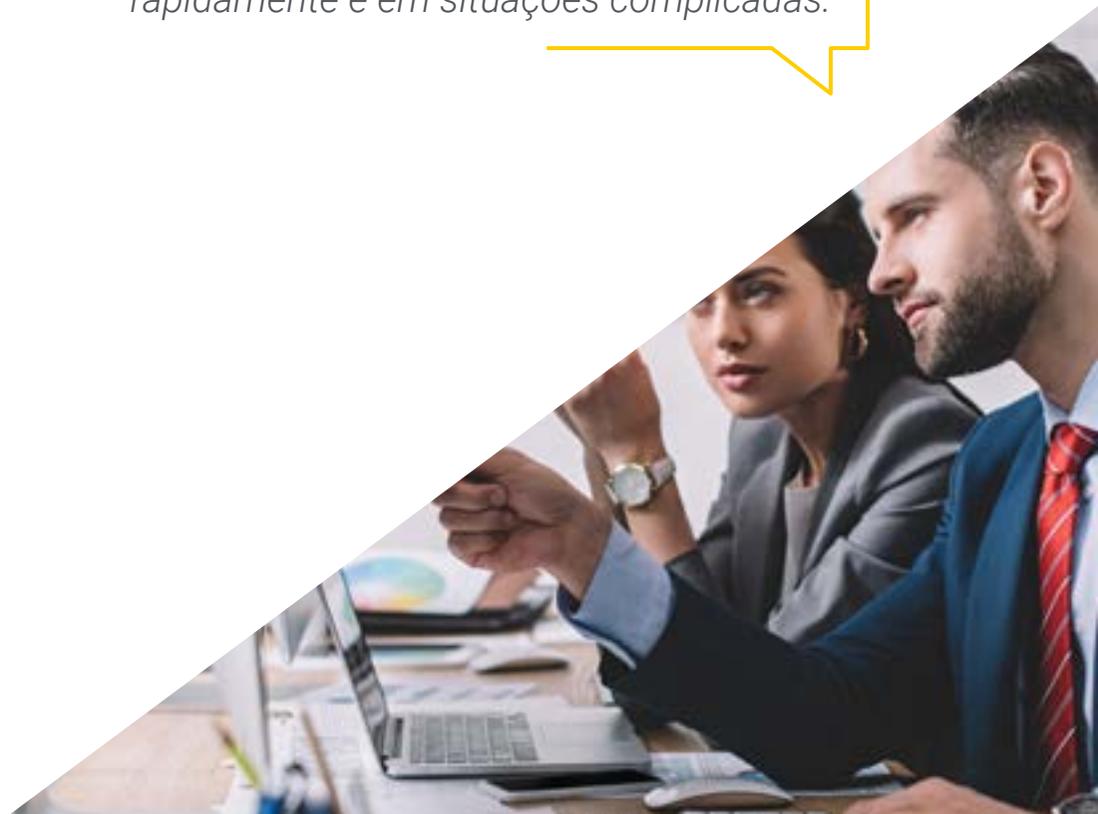
O programa de estudos inclui em seu corpo docente profissionais do setor que trazem a experiência de seu trabalho nesta capacitação, além de especialistas renomados de sociedades líderes e universidades de prestígio.

O conteúdo multimídia, elaborado com a mais recente tecnologia educacional, permitirá ao profissional uma aprendizagem contextualizada, ou seja, realizada através de um ambiente simulado, proporcionando uma capacitação imersiva e programada para praticar diante de situações reais.

A proposta deste plano de estudos se fundamenta na Aprendizagem Baseada em Problemas, onde o profissional deverá resolver as diferentes situações da prática profissional que surgirem ao longo do programa acadêmico. Para isso, contará com a ajuda de um inovador sistema de vídeo interativo realizado por especialistas reconhecidos.

Sem aulas presenciais, ou horários fixos. Essa alternativa acadêmica foi criada para que você gerencie com autonomia o seu tempo de estudo.

Todas as técnicas estarão à sua disposição para que você possa atender aos clientes rapidamente e em situações complicadas.



02

Objetivos

O objetivo deste Curso é proporcionar aos profissionais de comunicação todos os recursos técnicos e de redação necessários para aprimorar o atendimento ao cliente de uma empresa através do *Copywriting*. Nesse sentido, o aluno será orientado por uma equipe de especialistas com vasta experiência na área e que irá esclarecer todas as suas dúvidas sobre o conteúdo do programa.



“

Você se tornará um especialista no desenvolvimento da confiança de marca através da transparência e da honestidade”



Objetivos gerais

- ♦ Proporcionar uma aprendizagem abrangente e detalhada da profissão de *copywriter* nas mais variadas vertentes
- ♦ Apresentar as diversas áreas nas quais o *Copywriting* se insere: sites, anúncios, lançamentos ou marketing de conteúdo
- ♦ Disponibilizar um sistema de estudo detalhado para a construção do branding de determinada marca com o Manual de Identidade Verbal
- ♦ Disponibilizar um estudo abrangente sobre psicologia, neuromarketing e *neurocopywriting*
- ♦ Adquirir um conhecimento mais aprofundado sobre a relação entre linguagem e persuasão, emoção e benefício
- ♦ Capacitar especialistas em *Copywriting* para que possam planejar conteúdos e escrever para qualquer uma das principais redes sociais da atualidade
- ♦ Preparar especialistas em gestão de atendimento ao cliente, comunicação interna e estratégias de captação de clientes B2B e B2C
- ♦ Viabilizar as ferramentas necessárias à execução de um funil de vendas em sua totalidade
- ♦ Disponibilizar ferramentas que possibilitem o desenvolvimento de um lançamento digital
- ♦ Exercitar a escrita persuasiva para artigos em blogs, roteiros de vídeo e podcasts
- ♦ Preparar *copywriters* que possam redigir anúncios para as principais redes sociais
- ♦ Ser capaz de trabalhar como *copywriter* autônomo desde o início ou para prestar serviços a terceiros





Objetivos específicos

- Aprender a importância das técnicas de persuasão no *Copywriting*
- Compreender o que é a linguagem da emoção e como ela é usada
- Aprofundar a compreensão sobre o uso da linguagem de benefícios
- Identificar exemplos reais das linguagens de persuasão
- Aprender sobre como alavancar as vendas com autoridade e confiança
- Saber como aplicar o *Copywriting* no atendimento ao cliente
- Gerenciar a comunicação em situações adversas
- Reconhecer a importância da comunicação interna
- Saber como conduzir uma apresentação B2B
- Aprender o que é CRM e saber aplicar o *Copywriting* nesse segmento



Estabeleça credibilidade nas vendas através das técnicas mais eficazes usadas no mundo do Copywriting"

03

Direção do curso

A TECH reuniu neste Curso universitário uma equipe de excelência composta por profissionais com vasta trajetória profissional nas áreas de Comunicação, Copywriting e consultoria para empresas em transformação digital. O conhecimento exaustivo desses profissionais nessas áreas garante aos alunos o acesso às informações mais específicas, tornando-os aptos a avançar no atendimento ao cliente.





“

Você poderá solucionar suas dúvidas com a melhor equipe de copywriters da atualidade”

Direção



Sr. Peinador Cabrera, Elena

- ◆ Diretora criativa e cofundadora da agência "A Propósito"
- ◆ Responsável por criatividade e copywriting no Grup Flaix
- ◆ Marketing na Agência de PLV: FloorGraphics
- ◆ Copywriter criativa no Grupo Prisa
- ◆ Responsável por promoções na AMD Internacional
- ◆ Graduação em Publicidade e Relações Públicas pela Universitat Autònoma de Barcelona
- ◆ Especialização em Redação Criativa na Complot
- ◆ Especialização em Criatividade na Foxize
- ◆ Especialização em Criatividade Digital no ICEMD
- ◆ Especialização em Coaching Criativo no Laboratório Gaiki
- ◆ Especialização em Branding na Brandemia (Comuniza)



Professores

Dra. Hawa, Onna

- ♦ CEO da Agência de Marketing Digital Hawads
- ♦ Diretora do Departamento de Marketing e Operações da Marca Edu Iglesias
- ♦ Mentora de Programas e Projetos de Marketing, Vendas e Empreendedorismo
- ♦ Copywriter de marcas pessoais como Ferran Cases, Nacho Mülenhberg, Elva Abril e Paloma Cerrato
- ♦ Responsável por Pontos de Venda na Multinacional Têxtil Calzedonia
- ♦ Graduação em Filologia Hispânica pela Universidade de Educação a Distância (UNED)
- ♦ Certificação como Copywriter reconhecida pela Florida Global University na Escola de Copywriting
- ♦ Mentoria em Marketing Digital durante um ano com a especialista Sian Conroy

04

Estrutura e conteúdo

O cronograma de estudos deste programa foi elaborado para fornecer o conteúdo mais abrangente e aprofundado sobre o uso das técnicas de *Copywriting* para realizar vendas, aprimorar o atendimento ao cliente e a comunicação interna em 150 horas letivas. Além disso, o programa dedicará um espaço à comunicação B2B, o que permitirá ao profissional ter uma visão mais ampla dos serviços oferecidos por um *copywriter*. Tudo isso é complementado por diversos materiais didáticos adicionais, que estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.



“

Você sabe como atender ao público interno da empresa? Matricule-se agora neste programa e comece a aprender”

Módulo 1. Venda, atendimento ao cliente e Copywriting

- 1.1. A persuasão no *Copywriting* para alavancar as vendas
 - 1.1.1. Qual a importância de usar a persuasão no *Copywriting*?
 - 1.1.2. Os princípios básicos da persuasão e como são aplicados ao *Copywriting*
 - 1.1.3. A diferença entre persuadir, influenciar e manipular
 - 1.1.4. Análises sobre um autor de referência
- 1.2. As demandas e os anseios dos clientes na persuasão
 - 1.2.1. Técnicas de persuasão, linguagem emocional e de benefícios
 - 1.2.2. Suas aplicações
 - 1.2.3. Qual a importância do uso das demandas e anseios dos clientes no *Copywriting*?
 - 1.2.4. Identificando os anseios dos clientes
- 1.3. O papel da linguagem de benefícios no *Copywriting* para a persuasão
 - 1.3.1. Qual a importância do uso da linguagem de benefícios no *Copywriting*?
 - 1.3.2. Identificando benefícios de produtos e serviços
 - 1.3.3. O uso da linguagem de benefícios no *Copywriting* para alavancar as vendas
 - 1.3.4. Como aplicar os depoimentos dos clientes no aumento do grau de confiança?
- 1.4. O papel da linguagem emocional no *Copywriting*
 - 1.4.1. Qual a importância da linguagem emocional no *Copywriting*?
 - 1.4.2. Identificando as emoções dos clientes
 - 1.4.3. Como aplicar a linguagem emocional para a persuasão e aumento das vendas?
 - 1.4.4. As emoções mais utilizadas no *Copywriting* com foco nas vendas
- 1.5. *Copywriting* para alavancar as vendas: credibilidade e confiança
 - 1.5.1. Como usar o *Copywriting* para gerar credibilidade nas vendas?
 - 1.5.2. Estabelecendo credibilidade no *Copywriting*, com demonstrações e experiências
 - 1.5.3. Desenvolvendo a confiança no *Copywriting*, com transparência e honestidade
 - 1.5.4. Os motivos que justificam a importância da confiança no *Copywriting*
- 1.6. Como melhorar o atendimento ao cliente com o *Copywriting*?
 - 1.6.1. Como e por que dar as boas-vindas ao cliente usando o *Copywriting*?
 - 1.6.2. Relatando incidentes que afetam os clientes
 - 1.6.3. Gerenciamento de cobranças de pagamento e outros assuntos administrativos
 - 1.6.4. Estrutura das comunicações com o cliente usando o *Copywriting*





- 1.7. Estruturas básicas para uma resposta rápida a situações complexas
 - 1.7.1. Quando é preciso dizer NÃO a um cliente?
 - 1.7.2. Quando precisamos pedir desculpas?
 - 1.7.3. Comunicar más notícias
 - 1.7.4. Uma situação real
- 1.8. O copy na comunicação interna
 - 1.8.1. A importância da comunicação interna: o atendimento ao público interno
 - 1.8.2. Comunicações por e-mail
 - 1.8.3. Comunicações em um painel visual
 - 1.8.4. Comunicações formais: assinatura ou término de um contrato
- 1.9. Apresentações para empresas B2B ou para investidores
 - 1.9.1. Em que consiste o elevator pitch?
 - 1.9.2. Como criá-lo?
 - 1.9.3. Elaborar uma apresentação empresarial
 - 1.9.4. Produzir um vídeo corporativo ou uma apresentação empresarial
- 1.10. CRM e cases de sucesso comprovados
 - 1.10.1. O que é CRM?
 - 1.10.2. O caso Apple
 - 1.10.3. O caso Amazon
 - 1.10.4. O caso Zara
 - 1.10.5. O caso da British Airways



Este Curso reúne cases de sucesso da implementação de CRM na Apple, Amazon ou Zara, com o objetivo de integrá-lo às suas estratégias"

05

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”

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”



Você terá acesso a um sistema de aprendizagem baseado na repetição, por meio de um ensino natural e progressivo ao longo de todo o programa.



Um método de aprendizagem inovador e diferente

Este curso da TECH é um programa de ensino intensivo, criado do zero, que propõe os desafios e decisões mais exigentes nesta área, em âmbito nacional ou internacional. Através desta metodologia, o crescimento pessoal e profissional é impulsionado em direção ao sucesso. O método do caso, técnica que constitui a base deste conteúdo, garante que a realidade econômica, social e profissional mais atual seja adotada.

“*Nosso programa prepara você para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso na sua carreira*”

O aluno aprenderá, através de atividades de colaboração e casos reais, como resolver situações complexas em ambientes reais de negócios.

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 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 8 elementos didáticos diferentes em cada aula.

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

Em 2019, entre todas as universidades online do mundo, alcançamos os melhores resultados de aprendizagem.

Na TECH o aluno aprende através de uma metodologia de vanguarda, desenvolvida para capacitar os diretores do futuro. Este método, na vanguarda da pedagogia mundial, se chama Relearning.

Nossa universidade é uma das únicas que possui a licença para usar este método de sucesso. Em 2019 conseguimos melhorar os níveis de satisfação geral dos nossos alunos (qualidade de ensino, qualidade dos materiais, estrutura dos curso, 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.



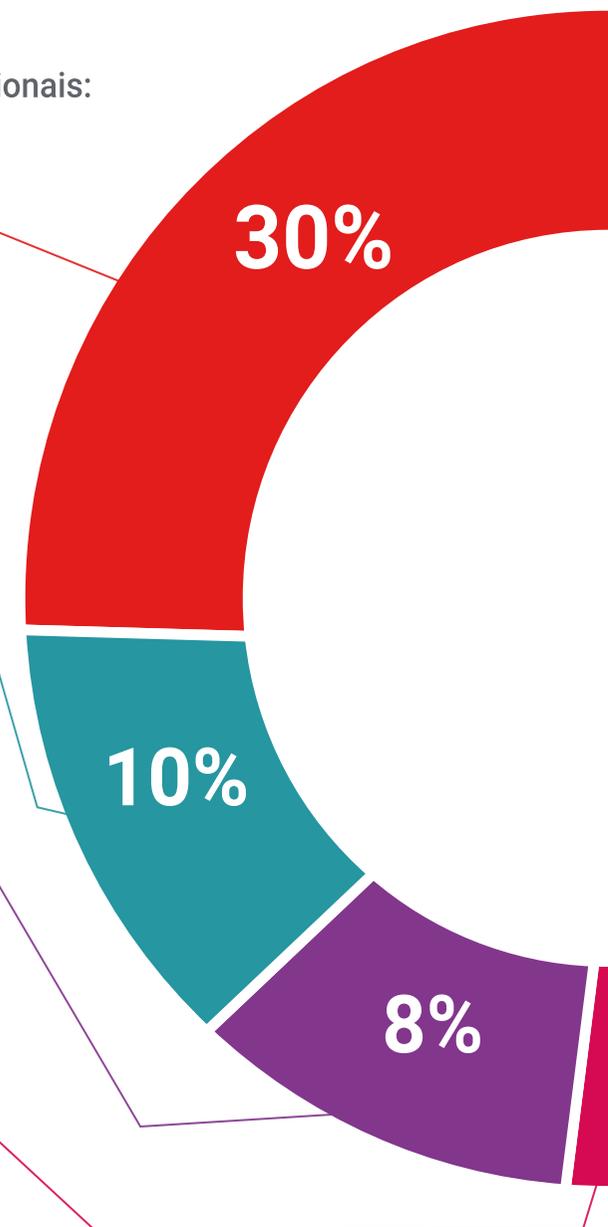
Práticas de habilidades e competências

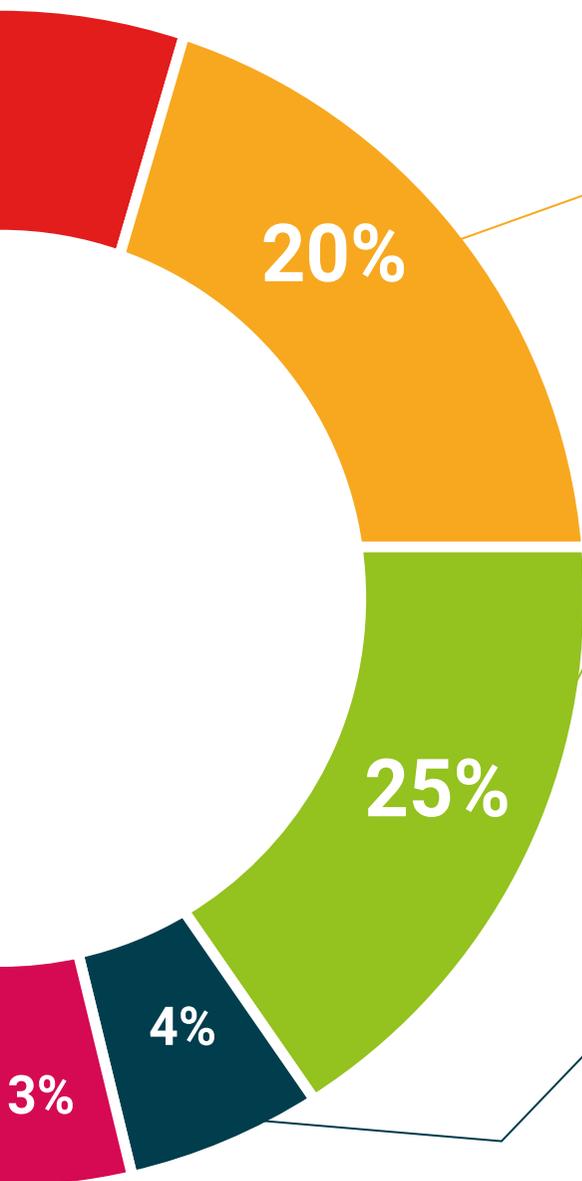
Serão realizadas atividades para desenvolver competências e habilidades específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e ampliar as competências e habilidades que um especialista precisa desenvolver no contexto globalizado em que vivemos.



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 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.



06

Certificado

O Curso de Copywriting para Atendimento ao Cliente garante, além da capacitação mais rigorosa e atualizada, acesso ao certificado do Curso emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

Conclua este programa de estudos com sucesso e receba seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”

Este **Curso de Copywriting para Atendimento ao Cliente** 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 Copywriting para Atendimento ao Cliente**

Modalidade: **online**

Duração: **6 semanas**



*Apostila de Haia: Caso o aluno solicite que seu certificado seja apostilado, a TECH Universidade Tecnológica providenciará a obtenção do mesmo a um custo adicional.

futuro
saúde confiança pessoas
informação orientadores
educação certificação ensino
garantia aprendizagem
instituições tecnologia
comunidade comunidade
atenção personalizada
conhecimento
presente
desenvolvimento

tech universidade
tecnológica

Curso

Copywriting para
Atendimento ao Cliente

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

Curso

Copywriting para Atendimento ao Cliente