



CURSO DE CURTA DURAÇÃO A DISTÂNCIA
em CUSTOMER EXPERIENCE: COMO
MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
A DISTÂNCIA E PRESENCIAL

Customer Experience: Como Melhorar a Experiência do Cliente

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir conhecimentos e ferramentas para otimizar a experiência do consumidor na organização (no ambiente físico e no digital), com vista à sua satisfação, lealdade e retenção.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Compreender a importância da experiência do cliente e o seu impacto para as organizações;
- Compreender o papel e a importância da Jornada do Cliente para o desenvolvimento de experiências de valor acrescentado ao cliente;
- Identificar e mapear a jornada do consumidor e utilizar este mapeamento para o desenho de todas as atividades de Customer Experience na empresa;
- Implementar boas práticas para uma experiência positiva do consumidor, considerando o mapeamento da sua jornada;
- Identificar as tendências da experiência do cliente e as tecnologias digitais que permitem a criação de soluções cada vez mais inovadoras e personalizadas.

Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais de Marketing, Comunicação e Vendas, e profissionais de outras áreas que pretendem adquirir conhecimentos na jornada do cliente e construção de uma experiência positiva com o cliente.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – O que é Customer Experience (CX)

- Os Pilares e os Mitos Mais Comuns sobre Customer Experience;
- Importância e Benefícios do Customer Experience;
- Entender as Principais Siglas do Customer Experience;
- Como Definir uma Estratégia de CX.

Módulo II – Gestão da Experiência do Cliente

- Conceito e Importância da Cultura Customer Centric (Centrada no Cliente);
- Conhecer o Perfil do Cliente: Comportamentos e Expetativas;
- Como Agregar Valor ao Cliente;
- O Impacto da Experiência de Cliente na Confiança;
- Fidelidade X Lealdade.

Módulo III – Jornada do Cliente

- Importância e Benefícios da Jornada do Cliente;
- Passos para o Mapeamento da Jornada do Cliente;
- Componentes da Experiência do Cliente;
- O que é Experience Design;
- Desenhar e Rever as Jornadas com os Clientes;
- Estratégias e Ferramentas para Melhorar a Experiência do Cliente.

Módulo IV – Métricas de Avaliação do Customer Experience

- Identificar as Principais Métricas e Indicadores de CX;
- Porque é Que Calcular o ROI de CX é Difícil;
- Calcular o Impacto do NPS na Receita e nos Custos de Aquisição de Clientes.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.

Data de Realização

01 a 08 de outubro de 2024

Duração

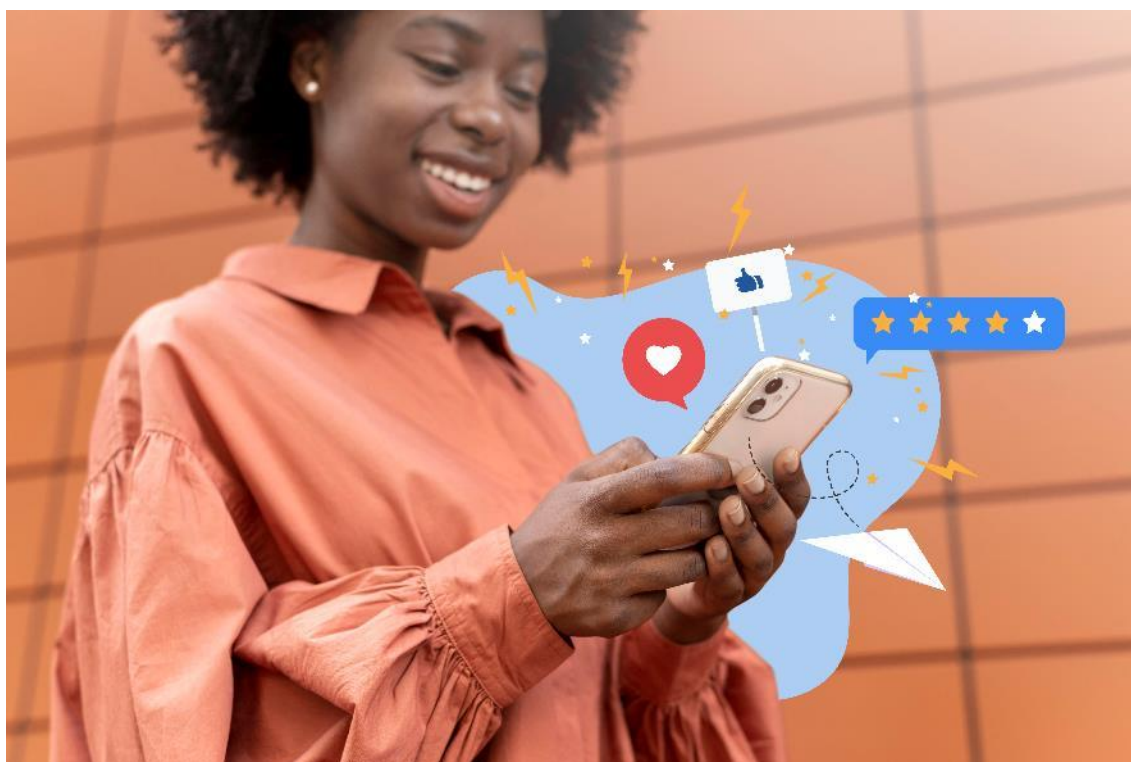
18 Horas

Horário

14h00 às 17h00

Valor

350,00 + IVA



Oradora: Dra. Ana Rafaela Marques

Licenciatura em Engenharia Têxtil

Bacharelato em Gestão de Marketing

MBA em Gestão de Empresas



Resumo de Competências

Ampla experiência em Marketing e Vendas em empresas multinacionais de diferentes sectores (Indústria, Comércio e Serviços), operando em diversos países (Portugal, Espanha, França, Inglaterra, Itália, Suécia, USA, Angola e Moçambique), com destaque na definição de “estratégias de marketing e comunicação”, “imagem e identidade corporativa”, “gestão e ativação de marcas”, “campanhas institucionais e promocionais”, “gestão de redes sociais e redação de conteúdos”, “organização e supervisão de eventos.

Consultoria e Formação em marketing, comunicação, vendas, negociação, atendimento e gestão de reclamações.

Facilidade na análise de situações, foco no Cliente, orientação para a concretização de resultados, capacidade de organização e de adaptação a ambientes multiculturais e multidisciplinares.

Experiência Profissional

Desde 2015: Gestora de Projetos – GSM, Gestão de Sinistros de Moçambique – Maputo, Moçambique;

De 2013 a dezembro 2015: Consultora de Marketing e Comunicação – diversas empresas nas áreas de construção civil [ALDO], carpintaria [AllWood], segurança [Plantão], instalações especiais [EOS], Recrutamento e Formação [Xela Services] – Luanda, Angola;

De 2012 a 2013: Gestora de Contas Sénior – Creation, Agência de Comunicação – Luanda, Angola;

De 2010 a 2012: Diretora de Marketing e Comunicação – DW [Darwin & Warhol], Agência de Marketing e Comunicação – Porto, Portugal;

De 2008 a maio 2010: Diretora de Marketing – Escola Superior de Negócios Atlântico - Atlântico Business School;

De 2006 a 2008: Marketeer – Instituto de Estudos Secundários Atlântico (IESA) – Vila Nova de Gaia, Portugal;

De 2005 a 2006: Gestora Comercial, Mercado Internacional – Finley Company, S.A. - Leça da Palmeira, Portugal;

De 2001 a 2005: Assistente Comercial, Mercado Internacional – Carvitex, Confeção de Malhas, Lda. – Póvoa de Lanhoso, Portugal;

De 1998 a 2001: Responsável de Marketing e Comunicação – IFS Portugal – Industrial & Financial Systems – Porto, Portugal;

Condições

Para se inscrever deverá nos contactar através dos seguintes meios

E-mail: geral@highskills.pt | Telefone: +351 217 931 365

Ou enviando a Ficha de Inscrição devidamente preenchida (encontra-se na última página).

Se tem mais do que uma inscrição, consulte-nos, pois, têm desconto de grupo associado!

High Skills – Formação e Consultoria, LDA.

Avenida de Berna, nº 11, 8º, 1050-040 Lisboa, Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura final e o pagamento da mesma.

Cancelamentos e Não Comparências

O(s) formando(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do seminário.

A sua não comparência do(s) formando(s) no dia de início da formação não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

Contactos para mais informações

E-mail: geral@highskills.pt | Telemóvel: 00351 935857339 (tem whatsapp)

Portugal 00351 217 931 365 | Angola 00244 94 112 60 90

Moçambique 00258 858 859 522 | Cabo Verde 00238 924 20 25

São Tomé e Príncipe 00239 999 25 15

Avenida de Berna, nº11, 8º, 1050-040 Lisboa – Portugal

Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail geral@highskills.pt

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:			
Responsável:			
Morada:			
Código Postal:			
Nº Contribuinte / Fiscal:			
Telefone:			
E-mail:			
2. DADOS FORMANDO(S)			
Nome Completo:			
E-mail:			
CCD:	Curso de Curta Duração a Distância em Customer Experience: Como Melhorar a Experiência do Cliente		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Tipo de Documento		Nº de Doc de Identificação	

HIGH SKILLS - FORMAÇÃO E CONSULTORIA, LDA

ANGOLA: 00244 94 112 60 90

CABO VERDE: 00238 924 20 25

MOÇAMBIQUE: 00258 858 859 522

PORTUGAL: 00351 217 931 365

SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: 00239 999 25 15

geral@highskills.pt

www.highskills.pt