



## CURSO DE CURTA DURAÇÃO

Customer Experience- Como Melhorar a  
Experiência do Cliente – a Distância

## Customer Experience: Como Melhorar a Experiência do Cliente

Este Curso de Curta Duração 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 de Curta Duração 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 de Curta Duração 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 de Curta Duração 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.

## Data de Realização

09 a 16 de abril de 2025

## Duração

18 horas

## Horário

09h00 às 12h00

## Valor

350,00 + IVA

## 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 de Curta Duração 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.



## **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](mailto:geral@highskills.pt) | Telefone: +351 217 931 365

Avenida Conde Valbom nº 6, 2º andar, 1050-068 Lisboa, Portugal

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

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

Mais do que uma inscrição da mesma entidade indique-nos para ter acesso à nossa política de desconto.

### O valor do curso inclui:

- Manuais e Material Pedagógico;
- Certificado de Formação

## Cancelamentos e Não Comparências

O(s) participante(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) participante (s) no dia do seminário não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

## Dados da Empresa

### High Skills – Formação e Consultoria, LDA.

Avenida Conde Valbom nº 6, 2º andar, 1050-068 Lisboa, Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

Capital Social: 10 000,00

## Informação Bancária

### Banco: Millennium BCP

IBAN: PT50 0033 0000 4547 5386 3530 5

SWIFT: BCOMPTPL

## Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail [geral@highskills.pt](mailto: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:	<b>Curso de Curta Duração a Distância em Customer Experience: Como Melhorar a Experiência do Cliente – a Distância</b>		
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](mailto:geral@highskills.pt)

[www.highskills.pt](http://www.highskills.pt)