FGV | EDUCAÇÃO EXECUTIVA

CURTA E MÉDIA ***ONLINE***

Cursos pensados para quem necessita de flexibilidade na hora de estudar, sabe gerenciar o tempo, gosta de interagir com uso de tecnologias e desenvolver networking pela internet.

CURTA E MÉDIA *ONLINE*

Você terá acesso a um amplo acervo de recursos didáticos que compõem toda a referência conceitual do curso: exemplos e cases; situações para aplicação prática dos conteúdos; atividades e exercícios, além de muitos outros materiais.

Todos esses recursos podem ser acessados via computador, tablets ou mobile.

AULAS ASSÍNCRONAS

O curso é realizado totalmente a distância, utilizando um ambiente virtual de aprendizagem, o ECLASS, onde o aluno tem acesso ao material didático do curso, aos vídeos gravados pelos autores e a uma grande quantidade de livros, disponíveis nas bibliotecas virtuais.

INTERAÇÃO COM TUTOR

Durante o curso haverá momentos síncronos por meio da ROL (reunião on-line) onde o aluno é estimulado a participar, engajar-se e compartilhar as suas experiências e os seus entendimentos sobre o assunto.

CERTIFICADO E BADGE FGV

O Certificado e o Badge FGV que representam um importante diferencial na disputa por vagas no mercado de trabalho e no desenvolvimento da sua carreira. O aluno poderá compartilhar a conclusão do curso com a chancela da FGV em suas redes, currículo e e-mail.

CURTA E MÉDIA *ONLINE*

Experiência do Cliente (30 horas)

O curso **Experiência do Cliente** trata da importância da experiência do cliente, do seu impacto nas organizações e nos seus negócios bem como o papel da gestão de relacionamento nesse contexto. Também aborda as megatendências da experiência do cliente e as tecnologias digitais.

Autor: Gustavo de Oliveira Almeida.

Competências a serem desenvolvidas ao longo do curso:

- compreender a importância da experiência do cliente e o seu impacto para as organizações e os seus negócios, considerando o papel central desse agente;
- entender os componentes da experiência do cliente bem como a estrutura e o mapeamento da sua jornada;
- planejar a experiência do cliente, considerando o mapeamento da sua jornada;
- gerenciar as relações e interações da organização com os clientes, a fim de otimizar as experiências;
- identificar as megatendências da experiência do cliente e as tecnologias digitais que permitem a criação de soluções cada vez mais inovadoras e personalizadas.

Importante: Este curso, realizado na modalidade EAD, é ideal para quem deseja flexibilidade de tempo e local de estudo. O curso possui apostila ou *e-book*, videoaulas, exercícios comentados, *podcasts*, indicações de *sites*, textos e vídeos complementares. Você terá o acompanhamento pedagógico da tutoria a distância, que o(a) orientará de modo a esclarecer dúvidas e as atividades propostas. Durante o curso, haverá três encontros ao vivo com o tutor (com, aproximadamente, 60 minutos cada).

PROGRAMA

Módulo 1 – Produtos, serviços e experiências

- Características de serviços e produtos
- Nova visão sobre as características de produtos e serviços
- Transição de serviços para experiências
- Desenho de serviços e coprodução

CURTA E MÉDIA *ONLINE*

Módulo 2 – Entendendo o cliente

- Expectativas do cliente
- Economia da experiência
- Entendendo o processo decisório
- Entendendo as emoções e o seu impacto para as organizações

Módulo 3 – Jornada do cliente e componentes da experiência do cliente

- Jornada do cliente
- Mapeamento da jornada do cliente
- Componentes da experiência do cliente

Módulo 4 – Maturidade da experiência do cliente, experiência do usuário e tendências em experiência do cliente

- Gestão do relacionamento com o cliente (CRM)
- Avaliação da evolução e maturidade da experiência do cliente
- Experiência do usuário
- Megatendências da experiência do cliente CX

PÚBLICO-ALVO

O curso **Experiência do Cliente** é recomendado para profissionais que atuam na área de Marketing e Vendas e buscam aprimorar os seus conhecimentos em jornada e experiência do cliente. Além disso, o curso é voltado para quem deseja compartilhar conhecimentos, trocar experiências e expandir o seu *networking* bem como para quem almeja uma aplicação mais rápida e prática.

CERTIFICADO

Badge FGV. Seu certificado deixa a gaveta para ganhar o mundo
Para ser aprovado no curso de Curta Duração Online, você deverá realizar uma atividade individual final e nela obter, no mínimo, média igual ou superior a 7,0 (sete). Depois de aprovado, você receberá, em até 30 dias após o encerramento do curso, um CERTIFICADO digital, que comprova a sua aprovação, e um *BADGE* (medalha) também digital para compartilhar a sua conquista nas redes sociais, de forma ágil e fácil. Tanto o Certificado quanto o Badge FGV são gerados com tecnologia *blockchain*, o que assegura a sua autenticidade.

CURTA E MÉDIA ***ONLINE***

INVESTIMENTO

- 1ª Opção: R$ 997,60, à vista no boleto bancário.
- 2ª Opção: R$ 997,60, à vista ou em 6x iguais no cartão de crédito.
- 3ª Opção: R$ 1.007,55, sendo (1 de R$ 335,85) no boleto bancário e parcelado (2 de R$ 335,85) no boleto bancário.
- 4ª Opção: R$ 1.022,67, sendo (1 de R$ 167,92) no boleto bancário e parcelado (5 de R$ 170,95) no boleto bancário.

CONTATO

- E-mail: empresaparceiraonl@fgv.br
- WhatsApp: (21) 3799-6676
- De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

CURTA E MÉDIA
ONLINE