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** oferece uma imersão nas estratégias, tendências e tecnologias que moldam a experiência do cliente em um mundo cada vez mais digital e conectado. Ao longo do programa, os participantes aprenderão como conhecer profundamente o seu público, mapear jornadas e *touchpoints* no contexto físico e digital (*phygital*), e criar experiências integradas e hiperpersonalizadas que encantem e fidelizem clientes. O curso explora desde fundamentos como segmentação de clientes e ciclo de vida até inovações como gêmeos digitais, inteligência artificial e análise preditiva. Ao final, os participantes estarão preparados para planejar e implementar soluções que integram tecnologia, criatividade e visão estratégica, colocando o cliente no centro de todas as decisões.

Autora: Diana Sinclair Pereira Branisso.

Competências a serem desenvolvidas ao longo do curso:

- mapear jornadas do cliente e criar personas detalhadas, identificando tendências e oportunidades de melhoria em produtos e canais;
- desenhar experiências e jornadas que entreguem valor para os clientes e resultados positivos para os negócios;
- promover uma cultura de excelência e de inovação centrada no cliente, orquestrando estratégias, influenciando mudanças e integrando dados para personalização e otimização da jornada;
- gerenciar e otimizar estratégias de CRM, incluindo automação, segmentação e personalização, para estimular o engajamento e a gestão eficaz da base de clientes.

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).

CURTA E MÉDIA ***ONLINE***

PROGRAMA

Módulo 1 – A experiência do cliente

- Economia da experiência
- Cliente
- Expectativas do cliente e processo decisório
- Ciclo de vida do cliente
- Jornada do cliente no contexto phygital: mapeamento e *touchpoints*

Módulo 2 – Centralidade do cliente

- Cultura centrada no cliente
- Visão 360º e experiência (hiper) personalizada
- *Privacy by design*
- Canais de venda e canais de comunicação
- Cocriação

Módulo 3 – Relacionamento com o cliente

- Visão geral: CX, CS, UX, CRM e CRO
- CRM e réguas de relacionamento
- Programas de relacionamento

Módulo 4 – Transformando dados em experiência

- Importância de métricas e pesquisas na experiência
- Voz do cliente (VoC)
- Satisfação do cliente – NPS/CSAT/CES
- De insights para ações estratégicas
- Tecnologia para encantar: tendências e inovações para otimizar a experiência do cliente

CURTA E MÉDIA *ONLINE*

PÚBLICO-ALVO

O curso **Experiência do Cliente** é recomendado para:

- profissionais que atuam na área de Marketing e Vendas e que buscam aprimorar os seus conhecimentos em jornada e experiência do cliente;
- consultores e empreendedores que desejam implementar práticas centradas no cliente, visando ao engajamento, à rentabilização e à retenção;
- gestor que deseja inovar e otimizar a experiência do cliente nas suas organizações.

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.

INVESTIMENTO

- Boleto: R$ 1.097,36 à vista ou até 6x de R$ 187,47 com juros
- Cartão de Crédito: R$ 1.097,36 à vista ou até 6x sem juros

CONTATO

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