



FORMAÇÃO DE IMPACTO EM **CUSTOMER EXPERIENCE**

EXPERIÊNCIAS ÚNICAS NUM MUNDO CADA VEZ MAIS COMPLEXO E DIGITAL.

Num mundo cada vez mais ambíguo, com novos canais digitais e o consumidor 9.0, as organizações têm uma oportunidade única de trabalhar e desenvolver as experiências dos seus clientes (Internos e Externos).

Neste programa serão desenvolvidos três grandes tópicos:

- **Customer Intimacy,**
- **Design de Experiência do Consumidor e**
- **Execução de um plano de CX.**

Os participantes terão oportunidade de utilizar frameworks e ferramentas de uma forma prática e inovadora e assim compreenderem como os objetivos das organizações e dos clientes se cruzam para o desenvolvimento de experiências únicas e diferenciadoras.

ESTA FORMAÇÃO DE IMPACTO É DIVIDIDA EM 3 MÓDULOS:



MÓDULO 1 CONSTRUIR UMA LIGAÇÃO EMOCIONAL COM O CLIENTE

- Identificar os factores diferenciadores na experiência do cliente;
- Optimizar a gestão da informação e utilizar os dados acerca do cliente para o surpreender;
- Tácticas para aumentar o envolvimento do cliente e garantir uma experiência positiva;
- Técnicas mais utilizadas para criar emoções e ligar o cliente à marca;
- Utilizar o storytelling e o poder das histórias;
- Utilizar os canais digitais para transformar a experiência do cliente.



MÓDULO 2 DESENHAR UMA ESTRATÉGIA CUSTOMER EXPERIENCE

- Programa de customer experience;
- Dados a considerar;
- Métricas de desempenho e indicadores chave.



MÓDULO 3 AVALIAR A ESTRATÉGIA CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

- Como medir os resultados;
- Que modelo de avaliação utilizar;
- Quais os timings para efectuar a avaliação;
- Monitorizar e avaliar o nível dos pontos de contato com o cliente;
- Medir o ROI da estratégia Customer Experience Management.

ESTA FORMAÇÃO DE IMPACTO INCLUI:

- O Certificado de participação;
- Os materiais pedagógicos;
- O KIT de Ferramentas CX.



FICHA DE INSCRIÇÃO

FORMAÇÃO DE IMPACTO EM CUSTOMER EXPERIENCE

Formação em que se inscreve: _____

Datas: ____/____/____

DADOS DO(A) FORMANDO(A)

Nome _____

Data de Nascimento ____/____/____ Nacionalidade _____

Morada _____

Função Actual/Última Função _____

Empregador Actual/Último Emprego _____

Número de Telefone _____ Whatsapp _____

E-mail 1 _____

E-mail 2 _____

DADOS PARA FACTURAÇÃO

Entidade Legal/Nome Completo _____

NIF _____

Morada _____

A INSCRIÇÃO PODERÁ SER FEITA:

- Através do envio por e-mail (hi@okuhuman.com) desta ficha de inscrição preenchida ou
- Através do envio por e-mail (hi@okuhuman.com) dos dados contemplados nesta ficha de inscrição.

