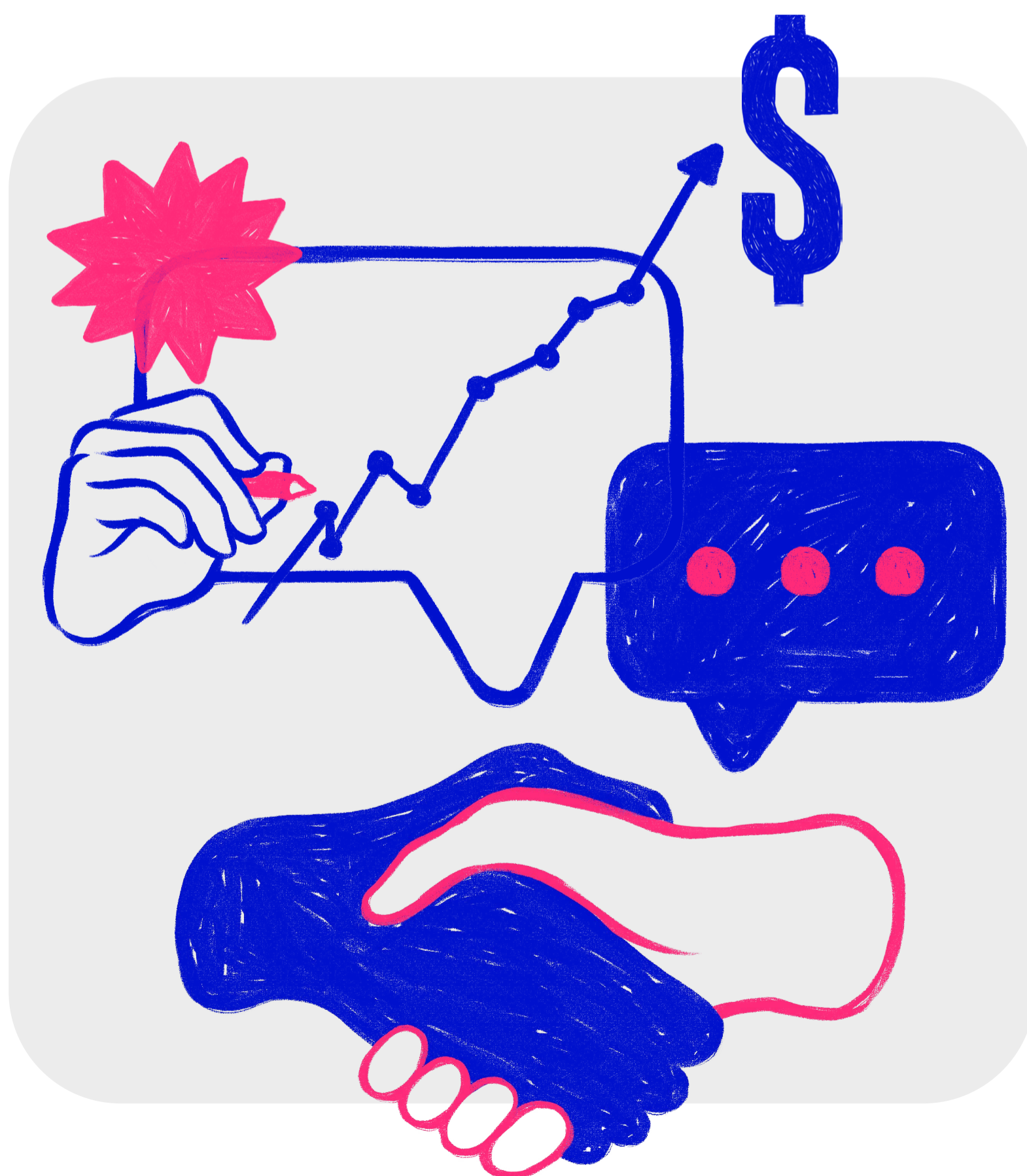




MODELO DE ATENDIMENTO: **HIGH TOUCH**



SEJA BEM-VINDO(A) À CS ACADEMY

Desenvolvemos experiências inovadoras de aprendizado, com jornadas práticas e rápidas relacionadas ao universo dos clientes, seja Customer Success, Customer Experience, Employee Experience, Suporte, Produto, Dados, etc.



Trazemos conteúdos que acompanham a velocidade de transformação do cliente, por meio das nossas Especializações e Cursos Certificados.

Queremos empoderar as pessoas a criarem uma jornada Customer Centric fantástica em suas carreiras, por meio das nossas especializações e cursos certificados.

Somos **mais que uma escola!** A CS Academy é um hub de pessoas que querem colaborar!



COMO FUNCIONA O **CURSO GRAVADO?**

1. Vamos direto ao assunto, passamos o que realmente importa e o que você vai utilizar no dia a dia;

2. Um modelo que vai te tirar do básico e elevar o seu nível de conhecimento para aplicar as melhores práticas assim que terminar o curso;

3. Exemplos práticos para aprender fazendo;

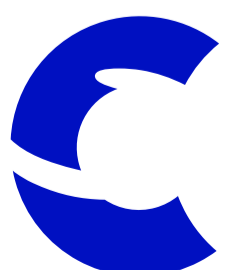
4. Especialistas renomadas, com cases reais e que já lideraram/atuaram em grandes operações;

5. Networking garantido, tenha contato com centenas de profissionais em nossa comunidade Club;

6. Esse curso tem 3 horas e 30 minutos, 19 aulas e exercício prático.

PARA QUEM É **O CURSO?**

Esse curso foi projetado com o intuito de capacitar profissionais atuantes nas áreas de CS, CX e Atendimento que buscam entender e se aprofundar nos modelos de atendimento, com foco em High Touch e Enterprise. Durante o curso, você vai adquirir conhecimentos práticos sobre como personalizar e proporcionar o melhor atendimento para essa segmentação específica de clientes, resultando em sucesso para o seu cliente e, conseqüentemente, para o seu negócio.



SUA JORNADA DE APRENDIZADO COMEÇA AQUI!

MÓDULO 1

ENTENDENDO OS MODELOS DE ATENDIMENTO

Conteúdos:

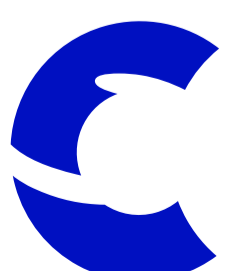
- Aula 1: Os quatro modelos de atendimento
- Aula 2: Segmentação de Clientes
- Aula 3: Como calcular capacidade do time de CS

Objetivo:

Neste módulo, aprofundamos as definições essenciais dos Modelos de Atendimento, a importância da Segmentação de Clientes e a avaliação da capacidade de uma equipe de Customer Success. Esses conceitos fundamentais fornecem a base completa para compreender de forma abrangente a existência, a eficácia e a relevância da estratégia de carteira High Touch.

Professora:

Larissa Oliveira – Coordenadora Sênior de Sucesso do Cliente na RD Station



MÓDULO 2

INTRODUÇÃO AO ATENDIMENTO HIGH TOUCH

Conteúdos:

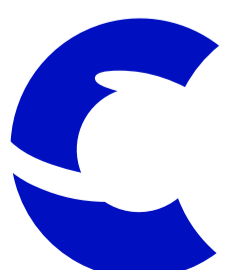
- Aula 1: Conceitos básicos do atendimento High Touch
- Aula 2: Diferencias do atendimento High Touch
- Aula 3: Elementos Chave do atendimento High Touch

Objetivos:

Vamos aprender sobre o que consiste a metodologia e estratégia do modelo High Touch, sua importância no atendimento, seu objetivo e para quem é indicado.

Professora:

Stefani Pavkovic – Enterprise Customer Success Manager na Unily



MÓDULO 3

ESTRATÉGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO DO HIGH TOUCH

Conteúdos:

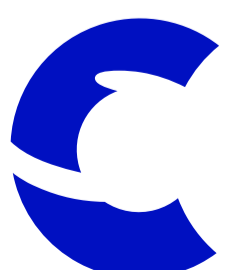
- Aula 1: Desenvolvimento de uma Cultura High Touch na Empresa
- Aula 2: Ferramentas e Tecnologias para Suportar o Atendimento High Touch
- Aula 3: Monitoramento e Avaliação do Desempenho e Principais Métricas

Objetivos:

O objetivo desse módulo é aprofundar as estratégias que são utilizadas nesta metodologia, quais as vantagens de aplicar esse modelo, tanto para a empresa quanto para os clientes, como construir uma estratégia eficaz para o seu modelo de negócio e por fim, quais métricas precisamos avaliar quando utilizamos o High Touch.

Professora:

Larissa Oliveira – Coordenadora Sênior de Sucesso do Cliente na RD Station



MÓDULO 4

CONSTRUÇÃO DE RELACIONAMENTOS DURADOUROS

Conteúdos:

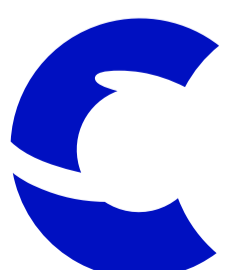
- Aula 1: Entendendo as Expectativas do Cliente
- Aula 2: Comunicação Eficaz no Atendimento High Touch
- Aula 3: Fidelização do Cliente através do Atendimento High Touch
- Aula 4: Personalização e Adaptação Contínua

Objetivos:

Este módulo contará com aulas relacionando o Atendimento High Touch com a tecnologia e com a experiência do usuário, pensando em como construir um modelo personalizado para o seu negócio que garanta que o seu cliente tenha suas necessidades atendidas e utilize seu produto/-serviço da melhor maneira possível.

Professora:

Larissa Oliveira – Coordenadora Sênior de Sucesso do Cliente na RD Station



MÓDULO 5

MAXIMIZANDO O SUCESSO: DEFININDO METAS E PLANOS ESTRATÉGICOS PERSONALIZADOS

Tópicos abordados:

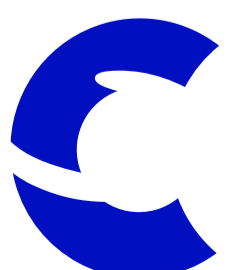
- Aula 1: Definindo Metas e Objetivos dos nossos clientes
- Aula 2: Pesquisa Proativa: Conhecendo a Empresa, a equipe, e a Indústria.
- Aula 3: Entrevista inicial & Business Review
- Aula 4: Plano estratégico personalizado (business plan)

Objetivos:

Este módulo é fundamental para que você compreenda e saiba como aplicar técnicas avançadas para oferecer o melhor Atendimento High Touch ao seu cliente Enterprise. Você aprenderá a desenvolver planos de ação estratégicos e metas personalizadas, visando aprimorar a experiência e os níveis de satisfação dos clientes.

Professora:

Stefani Pavkovic – Enterprise Customer Success Manager na Unily



MÓDULO 6

DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO ATENDIMENTO HIGH TOUCH

Tópicos abordados:

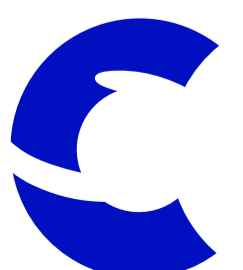
- Aula 1: Superando Desafios Comuns
- Aula 2: Aplicação Prática e Cases de Sucesso

Objetivos:

Neste módulo você vai conhecer casos de sucesso, desafios e oportunidades do atendimento High Touch para se inspirar e colocar em prática os aprendizados do curso.

Professora:

Larissa Oliveira – Coordenadora Sênior de Sucesso do Cliente na RD Station



NOSSAS ESPECIALISTAS



LARISSA **OLIVEIRA**

Coordenadora Sênior de Sucesso do Cliente na RD Station

LinkedIn

graduada em Engenharia de Produção pela UFJF, é reconhecida como uma das Top 100 Estrategista e Lideranças de Sucesso do Cliente 2022-2023, pela Forbes Brasil. Atualmente, é a responsável por liderar a equipe de Sucesso do Cliente da RD Station, atuando com operação de contas estratégicas. Ela é especializada em operações robustas, com foco em retenção e expansão de receita. Além disso, é professora da CS Academy, e participa de projetos de empoderamento e desenvolvimento de pessoas.



STEFANI **PAVKOVIC**

Enterprise Customer Success Manager na Unily

LinkedIn

Stefani Pavkovic é Customer Success Strategist, com mais de 7 anos de experiência na área. Atualmente, trabalha em Nova York (EUA), onde conquistou destaque por suas contribuições na Statista e Unily. Palestrante em mais de 8 masterclasses no Brasil, Canadá e EUA nos últimos 2 anos, já foi citada no livro "Estruturando Customer Success", de Lui Von Holleben. Stefani segue sendo uma referência na transformação de estratégias de sucesso do cliente em atendimento High Touch.

A **CS ACADEMY** É A SUA

PLATAFORMA
CUSTOMER CENTRIC



Nela, você tem acesso a **todos os nossos cursos e futuros lançamentos**, além de ter à sua disposição conteúdos extras, como:

Aulas quinzenais ao vivo, cases, mentorias exclusivas, acesso à comunidade e vagas exclusivas e muito networking com os melhores profissionais das áreas de CX e CS.

COMECE AGORA