



ESPECIALIZAÇÃO EM  
**JORNADA**  
**DO CLIENTE**



# SEJA **BEM-VINDO(A)** **À CS ACADEMY**

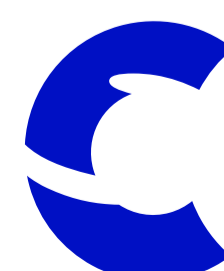
**Desenvolvemos experiências inovadoras** de aprendizado, com jornadas práticas e rápidas relacionadas ao universo dos clientes, seja Customer Success, Customer Experience, Employee Experience, Suporte, Produto, Dados, etc.



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 A ESPECIALIZAÇÃO?

**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;**

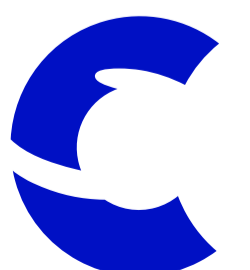
**4. Especialistas renomados, com cases reais e que já lideraram grandes operações;**

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

**6. esse curso tem 10 horas de conteúdo online e ao vivo!**

## PARA QUEM É A ESPECIALIZAÇÃO?

Profissionais que são responsáveis pela Jornada do Cliente e que lideram Equipes de Customer Success, Customer Experience ou que almejam a Liderança/Gestão.



**SUA JORNADA DE  
APRENDIZADO COMEÇA AQUI!**

**MÓDULO 1**

# **MAPEAMENTO DE JORNADA**

**Conteúdos:**

- Conceitos de Jornada do Cliente
- Porque criar Jornada do Cliente
- Estágios da Jornada do Cliente
- Personas
- Exercício Prático: conhecendo seu cliente

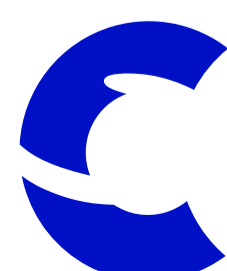
**Objetivo:**

Nesta aula, vamos abordar os principais conceitos sobre jornada do cliente, a importância de ter a jornada mapeada, quais são os estágios da jornada e melhores práticas de pesquisa para conhecer seu cliente.

**Duração:** 2h30 minutos.

**Professora:**

Pamella Botelho – Sócia e Gerente de Produto na Engage



## MÓDULO 2

# IMPLEMENTAÇÃO DA JORNADA

### Tópicos abordados:

- O que pode/deve ter na jornada Marcos de Sucesso
- Definindo métricas
- Modelos de jornada
- Design da jornada
- Exercício Prático: desenhando a jornada de um cliente real

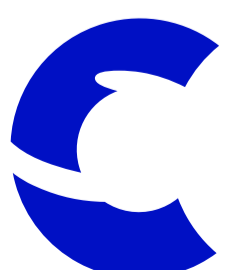
### Objetivos:

Nesta aula, vamos começar a desenhar a jornada ideal para a sua operação, entender mais sobre marcos de sucesso, quais as métricas essenciais de serem acompanhadas e compartilhar alguns modelos de jornada para você se inspirar.

**Duração:** 2h30 minutos

### Professora:

Pamella Botelho – Sócia e Gerente de Produto na Engage



## MÓDULO 3

# FERRAMENTAS E ESCALABILIDADE

### Tópicos abordados:

- Ferramentas: Excel, CRM ou Plataforma de CS?
- Como monitorar resultados de forma eficiente
- Escalabilidade: a importância do Playbook
- Exercício Prático: montando o playbook

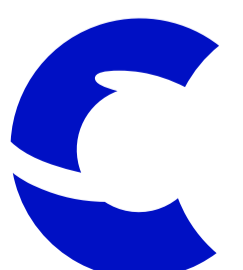
### Objetivos:

Nesta aula, falaremos sobre ferramentas que poderão ajudar você a gerenciar sua jornada de forma eficiente, monitoramento de resultados e escalabilidade de jornada através de playbooks.

**Duração:** 2h30 minutos

### Professora:

Pamella Botelho – Sócia e Gerente de Produto na Engage



## MÓDULO 4

# GESTÃO DE JORNADA: PROCESSOS E PESSOAS

### Tópicos abordados:

- Resultados esperados de uma jornada eficiente
- Como garantir que a jornada esteja sendo aplicada pela equipe
- Erros comuns na gestão de jornada
- Como identificar oportunidades de melhoria
- Exercício Prático: estudo de caso de gestão + dinâmica de melhoria contínua

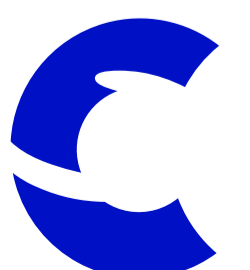
### Objetivos:

Nesta aula, falaremos sobre boas práticas de gestão de pessoas e processos na jornada do cliente, erros mais comuns na gestão de jornada e como aplicar melhoria contínua de verdade em seus processos.

**Duração:** 2h30 minutos

### Professora:

Pamella Botelho – Sócia e Gerente de Produto na Engage



# NOSSA **ESPECIALISTA**



PAMELLA **BOTELHO**

Sócia e Gerente de Produto na Engage

[LinkedIn](#)

Com mais de 10 anos de experiência em desenvolvimento de pessoas e educação corporativa, desenvolveu sua carreira em tecnologia, com foco em RH, CS e projetos de Educação Corporativa no Brasil e no Exterior.

Além do trabalho corporativo, atua fazendo palestras, treinamentos e ensinando estratégias de engajamento.



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**