



CUSTOMER EXPERIENCE

People Value

DURAÇÃO:

7 Horas

DIRIGIDO A:

Responsáveis de Assistência ao Cliente/ Customer Service, Diretores de Marketing/ Comerciais e Vendas, Diretores de Qualidade e Colaboradores do Departamento de Assistência ao Cliente/ Customer Service, Serviço Pós-venda e Qualidade.

OBJETIVO GERAL:

- Melhorar a proposta de valor dos seus serviços através de uma melhor Gestão da Experiência Cliente

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Conhecer os impactos da Transformação Digital no Customer Service
- Saber como melhorar a experiência virtual do cliente
- Conhecer as ferramentas online para fomentar a relação Cliente

PROGRAMA

1. Os novos desafios do Customer Service e a Transformação Digital

- . Alinhar Cultura para as novas Abordagens da Experiência cliente
- . Digital Operations & Digital Experience

2. A otimização de Processos e Ferramentas na melhoria da Experiência Cliente

- . Repensar Produto e ciclo de vida da experiência cliente
- . Personalizar experiências através da Inteligência Artificial

3. A experiência Digital do Cliente

- . Reforçar a Relação Cliente através do Digital

4. A Importância das Métricas na Relação Cliente

- . Análise do comportamento cliente e processos
- . Customer Service Added Value

5. Case Studies in “Customer Experience”



FORMADOR:

Rui Santos Pós-Graduação em Marketing Management (ISCTE) realizada em Julho de 2007.
Licenciado – Engenharia Electrotécnica (Instituto Superior Técnico) no ramo de Sistemas e Computadores, concluído em Dezembro de 1990

Partner da InPar - In Partnership Business Consulting - especializada na Prestação de Serviços de Consultoria e Formação nas áreas de Customer Service, Gestão da Satisfação e Fidelização de Clientes, da qual é Sócio Gerente.

Presidente da AproCS - Associação de Profissionais de Customer Service. Ex-Director de Serviço a Clientes na TMN, Oni, OniWay e PT Comunicações Docente na Universidade Católica, ISCTE, Universidade Nova e Universidade Lusófona. Participação Internacional como Orador em temáticas European Contact Center.

VALOR: 250€

Ao valor apresentado acresce a taxa de IVA legal em vigor