

Gestão de Customer Success: estratégias para reter e fidelizar clientes



Objetivos

Customer Success é uma estratégia presente no pós-venda que nasceu na década de 1990 no mercado norte-americano e em uma empresa de tecnologia, mas que apenas conquistou novos espaços a partir dos anos 2000 ao redor do mundo. No Brasil, teve destaque a partir do ano de 2010, quando uma empresa brasileira de tecnologia o implementou. A partir desse período, outras empresas nacionais tiveram conhecimento do resultado positivo e também passaram a adotar em suas operações.

Atualmente, no mercado de trabalho, profissionais buscam estudar esse tema visando aumentar a taxa de retenção dos seus clientes e criar um forte programa de fidelização e engajamento desse público com o produto ou serviço comprado.

Dessa forma, empresas de diferentes tamanhos e segmentos, de micro a grandes, conseguirão fortalecer e ter novos olhares para suas operações de gestão de relacionamento com clientes, facilitando assim o entendimento sobre como entregar Sucesso ao Cliente e ampliar os resultados, sejam eles voltados diretamente ao cliente e ao negócio, também financeiros.

O curso de Gestão de Customer Success: estratégias para reter e fidelizar clientes, da Fundação Vanzolini, possibilita que o profissional adquira um olhar de 360° do mercado e integre metodologias e conceitos práticos que podem ser aplicados no dia a dia do seu canal pós-venda. Deste modo, a compreensão do aluno acontece desde os primeiros registros das aplicações de Customer Success no mundo até a integração dele com o ChatGPT, recém-lançado.



DURAÇÃO
12 HORAS



GRAVADO
100% EAD

[VISITAR PÁGINA DO CURSO](#)



Para quem o curso é indicado

O conteúdo do curso pode ser aplicado em empresas de diferentes tamanhos e setores que estão posicionadas no mercado. Seu objetivo é facilitar que profissionais criem uma gestão de relacionamento com o cliente de excelência e com resultados a longo prazo.

Por que fazer este curso



Curta duração:
Você conhecerá os principais conhecimentos do tema em um tempo reduzido



Aulas objetivas:
Aulas com conteúdos dinâmicos para ajudar na compreensão com mais facilidade



Flexibilidade de tempo:
Você pode assistir quando quiser



Flexibilidade de localização:
Assista no local de sua preferência



DURAÇÃO
12 HORAS



GRAVADO
100% EAD

[VISITAR PÁGINA DO CURSO](#)

Conteúdos relacionados



Panorama do mercado de trabalho

A procura:



O mercado de trabalho para profissionais em Gestão de Customer Success é bastante promissor, já que a área vem crescendo significativamente nos últimos anos. As empresas têm reconhecido a importância de investir na satisfação e fidelização dos clientes e têm buscado profissionais capacitados para gerenciar essa área.

Área de atuação:



No Brasil, há registros de empresas de diversos setores que buscam por profissionais com esse conhecimento. Além disso, foi aprovada, em junho de 2023, a regulamentação da profissão de Customer Success para registro no CBO.

Média salarial:



A média salarial no Brasil varia de R\$3.000,00 a R\$4.000,00, podendo chegar até R\$25.000,00, segundo um estudo realizado pela comunidade Customer Force.

No mercado:



Uma pesquisa realizada pela Hibou, em 2020, com mais de 2.600 pessoas, mostra que apenas 11% dos consumidores brasileiros estão satisfeitos, trazendo um amplo espaço para que empreendedores e gestores invistam em estratégias de Customer Success e destaquem sua marca.



DOUGLAS DOMINGUES (PROFESSOR)

- Estrategista de Comunicação e de Gestão de Relacionamento com Clientes.
- Relações Públicas pela FECAP e pós-graduado em Inteligência de Marketing e Big Data pela ESPM, ainda reúne especialização em Neurociência e Comportamento do Consumidor pelo Mackenzie e MBA em Gestão de Projetos pela Poli-USP.
- Em sua carreira, atuou em empresas de gestões públicas e privadas, liderando projetos de Customer Success, Experiência do Cliente, Relacionamento Institucional e Marketing de Relacionamento.
- É fundador da comunidade Customer Force, colunista do Portal Customer e gestor de Customer Success. Professor, palestrante e entusiasta sobre Tendências de Consumo.



ROBERTO MARX (COORDENADOR)

- Roberto Marx concluiu a livre docência em 2008 e o doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade de São Paulo em 1996.
- Consultor Ad-hoc da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de S. Paulo, do CNPq e da CAPES.
- Professor Doutor e Livre Docente da Universidade de São Paulo e Consultor Ad-hoc da CAPES, CNPq, FAPESP, entre outras.



Professores Vanzolini e da POLI USP, especialistas no assunto e com vivência na área.



Programa do curso

> **Módulo 1: Principais benefícios do Customer Success em sua empresa**

- Origem e setores organizacionais impactados com essa estratégia

(Compreender a origem do Customer Success e quais setores de dentro das empresas possuem influência para que ela seja difundida em toda a companhia)

- O que o mercado global exige do profissional de Sucesso do Cliente e de seus executivos

(Avaliar metas e os principais desafios do dia a dia dos profissionais de Customer Success que atuam em diferentes posições desde operações, à liderança-intermediária à alta-liderança)

- Impactos financeiros e na gestão da marca de sua empresa

(Como comprovar o ROI para estruturar um plano de ação de Customer Success e os impactos desse projeto à marca da empresa)

> **Módulo 2: Etapas para estruturação de uma área e uma cultura de Customer Success**

- Fases para implementar Customer Success em sua empresa e transformá-las em planos de ação

(Conhecer as fases ao estruturar um plano de ação de CS e transformá-lo em resultados a curto, médio e longo prazo)

- Passo a passo para realizar diagnóstico de sua empresa e do cliente

(Consultar cada passo para fazer pesquisas dentro de sua empresa e fora dela para que seu projeto de Sucesso do Cliente seja baseado em dados reais e relevantes)

- Modelos de segmentação da base de clientes

(Ter acesso a diferentes modelos e tipos de segmentações da carteira de clientes, sejam eles consumidores finais ou outras empresas)



> **Módulo 3: Aplicabilidade de ferramentas e seleção de indicadores**

- Construção de personas e aplicação de pesquisas na base de clientes

(Mapear personas a partir de pesquisas e em qual momento aplicá-las na base de clientes)

- Customer Success integrado a Vendas, Atendimento, Marketing e Operações

(Quais os impactos de Customer Success nestas áreas e como transcorrem suas atuações para que os clientes sejam positivamente impactados)

- Estruturação da Jornada do cliente aplicada ao Design Thinking (Estrutura completa da jornada do cliente com apoio do Design, partindo das necessidades a serem alcançadas pela empresa)

> **Módulo 4: Customer Marketing e ações de engajamento e fidelização de Clientes**

- Estratégias de Customer Marketing para gerar novas vendas aos seus clientes

(Ter acesso a sugestões de ações a serem desenvolvidas na etapa de Fidelização de Clientes, uma vez que ele já adquiriu o produto ou serviço, mas tem oportunidade de alavancar novas vendas)

- Neuromarketing aplicado à retenção de clientes

(Aprender táticas de Neurociência e Neuromarketing aplicados ao dia a dia de Customer Success)

- Ciclo PDCA (Plan, Do, Control, Act) para gestão de clientes e contas

(Como esse método de gestão de projetos pode colaborar para gerenciar seus clientes e suas contas com maior organização de informações e com um alto volume de dados)

> **Módulo 5: Gestão de dados e governança empresarial**

- Listagem de indicadores e mapa de aplicação do OKR

(Principais indicadores utilizados em uma operação de Customer Success e como eles são atribuídos em OKRs)

- O papel do Customer Success para o projeto de Governança Empresarial

(Gestão 360 graus: conhecer como o Sucesso do Cliente pode ser considerado em discussões e em projetos de Governança Empresarial a fim de promover o cliente e a empresa como um todo)

- Apresentação de resultados de Customer Success e Informações sobre a prova final

(Ter acesso a modelos de como apresentar e reportar resultados de Customer Success para levar melhorias à sua área e gerar novos resultados ao negócio)

> **Módulo 6: ChatGPT aplicado à Customer Success**

- Como o ChatGPT impacta a rotina em Customer Success e como utilizar essa ferramenta a seu favor



Informações

-  **CANCELAMENTO:** Até 7 dias a partir da data de compra do curso, com devolução de 100% do valor pago. Após o prazo de 7 dias, não haverá devolução do valor pago.
-  **FORMA DE PAGAMENTO:** Informações sob consulta no site.
-  **DATAS E LOCAL:** Informações sob consulta no site.
-  **ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO:** Preenchimento de ficha de inscrição.



DURAÇÃO
12 HORAS



GRAVADO
100% EAD

VISITAR PÁGINA DO CURSO



Fundação Vanzolini



Fundação Vanzolini

**Clique e conheça
as nossas unidades**

Mais informações



Inscriva-se: www.vanzolini.org.br

Siga nosso conteúdo nas redes sociais:

in /fundacao-vanzolini

@fundacaovanzolini

f /fVanzolini

X @vanzolini

▶ @Fundacao-Vanzolini

☰ Vanzolinicast

