SEBRAE

Certificado

O Sebrae Certifica que **ANA PAULA FIAMONCINI,** CPF nº 042.******-16,
completou com sucesso o Curso **CUSTOMER SUCCESS - COMO CONQUISTAR E MANTER CLIENTES,**
no período de **08/06/2018 a 14/06/2018** com carga horária de 2 horas.

Verifique a autenticidade do certificado no link abaixo ou leia o Qr Code:
https://certificados.sebrae.com.br
Código de autenticação: 6569dcabed656047b5ada40d

Conteúdo programático

01. Conheça as funcionalidades do ambiente
02. Aula 1 - Estrutura do Curso
03. Aula 2 - Customer Success na estratégia do seu negócio
04. Aula 3 - Na Prática: Conheça a história do Runrun.it
05. Aula 4 - Na Prática: Conheça a história da Pitzi
06. Aula 5 - O que é (e o que não é) Customer Success
07. Aula 6 - Na Prática: O que é Customer Success no Runrun.it
08. Aula 7 - Na Prática: O que é Customer Success na Pitzi
09. Aula 8 - Benefícios do Customer Success
10. Aula 9 - Benefícios do Customer Success para o Runrun.it
11. Aula 10 - Benefícios do Customer Success para a Pitzi
12. Aula 11 - Como implementar a segmentação de clientes
13. Aula 12 - Na Prática: como o Runrun.it segmenta seus clientes
14. Aula 13 - Como implementar os processos
15. Aula 14 - Na Prática: processos e ferramentas de Customer S...
16. Aula 15 - Na Prática: as estruturas, metas e ferramentas da...
17. Aula 16 - Como estruturar a área de Customer Success
18. Aula 17 - Na Prática: perfis, papeis e responsabilidades do...
19. Aula 18 - Na Prática: perfis, competências e gestão do time...
20. Aula 19 - Na Prática: Customer Success e a relação com a ár...
21. Aula 20 - Na Prática: Customer Success e a relação com a ár...
22. Aula 21 - Na Prática: interação de Customer Success com out...
23. Aula 22 - Calculando o Índice de Saúde de Clientes
24. Aula 23 - Na Prática: as métricas e indicadores dentro do R...
25. Aula 24 - Na Prática: as métricas e indicadores dentro da P...
26. Aula 25 - Como calcular o ROI de Customer Success
27. Aula 26 - Na Prática: como a Pitzi calcula o ROI de Custome...
28. Aula 27 - Na Prática: as empresas e cases que inspiram o Ru...
29. Aula 28 - Na Prática: as empresas e cases que inspiram a Pitzi
30. Aula 29 - Na Prática: os aprendizados do Runrun.it
31. Aula 30 - Na Prática: os aprendizados da Pitzi
32. Aula 31 - Principais aprendizados do curso

SEBRAE