

# Certificado

O Sebrae Certifica que **TAYNA QUEIROZ**, CPF nº 437.\*\*\*.\*\*\*-75,  
completou com sucesso o Curso **CUSTOMER SUCCESS: COMO CONQUISTAR E MANTER  
CLIENTES.**,  
no dia **23/06/2021**, com duração de **2 horas**.



Verifique a autenticidade do certificado no link abaixo ou leia o Qr Code:

<https://certificados.sebrae.com.br>

Código de autenticação: 6565e927e60683519f9901f9

# Conteúdo programático

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