SEBRAE

Certificado

O Sebrae Certifica que **FELIPE ANDRE SCHUTZ SANTOS,** CPF nº 017.***.***-48,
completou com sucesso o Curso **CUSTOMER SUCCESS: COMO CONQUISTAR E MANTER CLIENTES,**
no período de **05/09/2019 a 06/09/2019** 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: 656634e3e60683519fa0dbeb

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 Pitzi
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 Pitzi
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 Pitzi
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, papeis 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 Pitzi calcula o ROI de Custome...

SEBRAE