

Certificado

O Sebrae Certifica que **JOSE LEONARDO BAPTISTA**, CPF n° 056.***.***-02, completou com sucesso o Curso **CUSTOMER SUCCESS: COMO CONQUISTAR E MANTER CLIENTES.**,

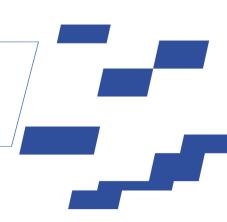
no período de 22/04/2020 a 25/04/2020, com duração de 2 horas.



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

https://certificados.sebrae.com.br

Código de autenticação: 656643a6e60683519fa468c6



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...

