

# Certificado

O Sebrae Certifica que **CAIO FRANCISCO TERNUS DE ABREU**, CPF nº 032.\*\*\*.\*\*\*-59,  
completou com sucesso o Curso **CUSTOMER SUCCESS - COMO CONQUISTAR E MANTER  
CLIENTES**,  
no dia **04/09/2018**, 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: 6569dedbed656047b5afe671

# 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, papéis 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