

Certificado

O Sebrae Certifica que **RAFAEL DA SILVA**, CPF n° 097.***.***-60, completou com sucesso o curso **CUSTOMER SUCCESS - COMO CONQUISTAR E MANTER CLIENTES**,

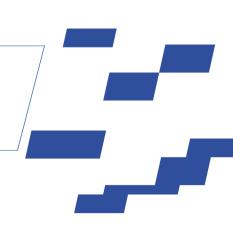
no dia 05/04/2025, com duração de 10 horas.



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

https://certificados.sebrae.com.br

Código de autenticação: 67f1c24cc6a43112bd910ebb



Conteúdo programático

- 01. Abertura
- **02.** Organização das aulas
- 03. Introdução
- 04. Customer Success na estratégia do seu negócio
- **05.** Material Complementar: Como ter receita recorrente: liçõe...
- 06. Na Prática: Conheça a história do Runrun.it
- 07. Na Prática: Conheça a história da Pitzi
- 08. Exercícios
- 09. Introdução
- 10. O que é (e o que não é) Customer Success
- 11. Na Prática: O que é Customer Success no Runrun.it
- 12. Na Prática: O que é Customer Success na Pitzi
- 13. Exercícios
- 14. Introdução
- 15. Benefícios do Customer Success
- **16.** Material Complementar: Cross selling
- 17. Material Complementar: Querido cliente, qual seu lifetime...
- 18. Benefícios do Customer Success para o Runrun.it
- 19. Benefícios do Customer Success para a Pitzi
- **20.** Exercícios
- 21. Introdução
- 22. Como implementar a segmentação de clientes

- 23. Ferramenta: Mapa de empatia para empreendedores
- 24. Na Prática: como o Runrun.it segmenta seus clientes
- **25.** Como implementar os processos
- **26.** Na Prática: processos e ferramentas de Customer Success n...
- **27.** Na Prática: as estruturas, metas e ferramentas da área de...
- 28. Como estruturar a área de Customer Success
- 29. Material Complementar: Livros e ferramentas para colocar ...
- **30.** Na Prática: perfis, papeis e responsabilidades do time no...
- **31.** Na Prática: perfis, competências e gestão do time na Pitzi
- 32. Na Prática: Customer Success e a relação com a área de Ve...
- 33. Na Prática: Customer Success e a relação com a área de Pr...
- 34. Na Prática: interação de Customer Success com outras área...

