

# Certificado

O Sebrae Certifica que **RAPHAELA RANGEL**, CPF nº 144.\*\*\*.\*\*\*-59,  
completou com sucesso o curso **CUSTOMER SUCCESS - COMO CONQUISTAR E MANTER  
CLIENTES**,  
no período de **30/06/2025 a 20/07/2025**, 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: 687d82b6b31bd575b4fe6343

# 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: lição...
- 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, papéis 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...