SEBRAE

# Certificado

O Sebrae Certifica que **ANNA FLÁVIA MARTINS,** CPF nº 032.***.***-27,
completou com sucesso o curso **CUSTOMER SUCCESS - COMO CONQUISTAR E MANTER CLIENTES,**
no período de **30/07/2025 a 04/08/2025** com carga horária de 10 horas.

Verifique a autenticidade do certificado no link abaixo ou leia o Qr Code:
https://certificados.sebrae.com.br
Código de autenticação: 68915af951dc6a5b8078cacc

# 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, 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...

SEBRAE