

## CUSTOMER CENTRICITY: ESTRATÉGIAS PARA COLOCAR O CLIENTE NO CENTRO DO SEU NEGÓCIO

### Sobre o curso:

Como criar uma cultura com o cliente no centro do negócio? Detalharemos ferramentas, aplicações de frameworks e boas práticas para implantar uma cultura focada no cliente.

### Objetivo:

Desenvolver as habilidades para adotar uma mentalidade voltada ao cliente, permitindo o desenvolvimento e a execução de estratégias centradas no cliente que impulsionem a retenção, a satisfação e o crescimento dos negócios.

### Público-alvo:

Profissionais de marketing, vendas, atendimento ao cliente, líderes de equipe e gestores interessados em aprimorar suas estratégias de relacionamento com os clientes e melhorar a experiência do cliente em suas organizações.

### Metodologia:

O curso será ministrado através de uma combinação de aulas expositivas, discussões em grupo, estudos de caso e exercícios práticos com uso de FRAMEWORKS. Os participantes serão encorajados a trazer suas próprias experiências e desafios para a sala de aula para discussão e resolução de problemas. O curso será interativo e participativo.

### Conteúdo Programático:

- ✓ **Introdução ao Customer Centricity**
  - Conceitos fundamentais
  - A importância da centralidade no cliente
  - Diferença entre customer centricity e customer service
  - Benefícios de adotar uma abordagem centrada no cliente
  
- ✓ **Entendendo seu cliente**
  - Segmentação de clientes
  - Identificação de personas
  - Mapeamento da jornada do cliente
  - Coleta e análise de dados do cliente
  
- ✓ **Experiência do cliente e atendimento**
  - Princípios da experiência do cliente
  - Customer Success
  - Métricas e indicadores de desempenho
  
- ✓ **Cultura organizacional e liderança centrada no cliente**
  - Comunicação interna e engajamento dos colaboradores

# O CONHECIMENTO É MÚLTIPLO, A FRITZ MÜLLER TAMBÉM.

- Estilos de liderança e desenvolvimento de líderes
- ✓ **Implementação e monitoramento da estratégia de Customer Centricity**
- Plano de ação e cronograma
- Gestão de mudanças

**Data:** 09/07/2024

**Horário:** 14h00 às 22h00

**Carga horária:** 08 horas

**Local:** Fundação Fritz Müller | Rua Iguaçu, 151 – Itoupava Seca, Blumenau/SC

**Investimento:** R\$ 1.110,00 em 8x de R\$ 138,75 no boleto ou 10x no cartão de crédito.

**Incluso:** Material didático, *coffee break* e certificado para participantes com mínimo de 80% de frequência.

## **Currículo Professor: Douglas Quirino Marson**

Conselheiro de empresas em diferentes setores;

Palestrante em eventos internacionais de Inteligência de Mercado;

Facilitador de capacitação executiva para alta liderança, pelo Instituto Brasileiro de Inteligência de Mercado, Fundação Fritz Müller, Instituto Brasileiro de Supply Chain e Escola Superior de E-commerce;

Professor MBA e capacitação executiva em Inteligência Comercial e Inteligência Competitiva;

Empresário no mercado de Tecnologia e Saúde;

Executivo em áreas estratégicas como Comercial, Inteligência de Mercado, Planejamento Estratégico, Marketing, Qualidade, Controladoria e Logística; Sólida experiência em governança corporativa e gestão do desempenho organizacional;

Consultor em projetos de Inteligência Competitiva e Inteligência Comercial em grandes empresas como 3M, Bunge, Claro, Natura, Honeywell, Porto Seguro, Siemens, Sumitomo Corp, Telefônica, Tim, Votorantim, PwC, Deloitte, ErnestYoung, McKinsey, Thomson Reuters, Wilson Sons, Eneva e outras. Mestre em Sistemas de Gestão, MBA em Gestão de Negócios.

## CLIENTES



Obs. É necessário o preenchimento do número mínimo de participantes para a realização do curso.

Caso não seja preenchido, a coordenação reserva-se o direito de não abrir a turma.

Para mais informações entre em contato 47 3057.8001 ou [cursos@fundacaofritzmuller.com.br](mailto:cursos@fundacaofritzmuller.com.br)

**ACESSE →**  
RUA IGUAÇU, 151 / BLUMENAU / SC

**WWW.**

**FUNDACAOFRITZMULLER.COM.BR**  
47 3057 8001 / 47 9 9171 1657