

Perguntas Frequentes

1. Quais benefícios irei conquistar através do Programa de Mentoria Individual de Atendimento e Experiência do Cliente?

Além do desenvolvimento estratégico de liderança, você irá conhecer ferramentas práticas de gestão e estratégias de CX aplicáveis, para que você possa gerar resultados positivos e atingir uma posição de destaque.

2. Me interessei pelo programa de mentoria, mas não sou líder de atendimento posso fazer?

O foco do programa é aprimorar habilidades de liderança nas práticas de Atendimento e Experiência do Cliente. Se você não está ocupando a posição de liderança, mas já atua como líder ou já tem essa experiência na sua trajetória profissional a mentoria pode alavancar sua carreira, mas se ainda não é ou atuou como líder, o escopo do programa pode não fazer conexão com suas experiências e atividades, deixando de proporcionar a experiência de aprendizado almejada.

3. O programa de Mentoria Individual de Atendimento e Experiência do Cliente oferece certificado de conclusão?

Sim, ao final de todas as etapas você terá acesso ao Certificado de Conclusão do Programa

4. Qual é a duração da sessão de mentoria individual?

A sessão de mentoria tem duração de 60 minutos e deve ser agendada no aplicativo.

5. Qual é a frequência da sessão de mentoria?

A sessão de mentoria terá uma frequência mensal e a 1ª. Sessão deve ser agendada no 1º mês do programa e a última no 6º mês do programa.

6. Como agendar uma sessão de mentoria individual?

A sessão de mentoria deve ser agendada no aplicativo calendly no link fornecido na aula 4

7. É possível remarcar uma sessão de mentoria que foi agendada?

A sessão só poderá ser reagendada uma única vez e precisa ser com 24 horas de antecedência.

8. E o que acontece se o mentorado não comparecer à sessão de mentoria agendada?

Caso o profissional não compareça à sessão agenda, não haverá reposição.

9. Qual é a duração do Programa de Mentoria?

O programa tem duração de 6 meses, considerando o acesso aos cursos e o agendamento da mentoria. Caso o profissional não conclua os cursos ou não agende as mentorias, o programa será finalizado no 6º mês.

10. Após os 6 meses de programa, durante quanto tempo terei acesso aos materiais e certificado disponíveis na plataforma?

Concluído o programa, você ainda terá acesso por mais 6 meses para consultar o material e emitir outra via do seu certificado.

11. Quando devo agendar a primeira sessão de mentoria?

Para a realização da 1ª. Sessão de mentoria não é necessário ter concluído o curso de CX Introdutório, mas a partir da 2ª. Sessão o profissional deve ter iniciado o Curso de CX Introdutório para calibrar o conhecimento.

12. Para agendar a segunda sessão de mentoria devo ter iniciado o Curso de Experiência do Cliente?

Para a realização da 1ª. Sessão de mentoria não é necessário ter concluído o curso de CX Introdutório, mas a partir da 2ª. Sessão o profissional deve ter iniciado o Curso de CX Introdutório para calibrar o conhecimento.

13. É necessário responder o assessment de maturidade de CX para participar do Programa?

Sim. É necessário preencher o assessment para realizar o programa de mentoria e iniciar as sessões de mentoria individual.

14. Qual a finalidade do assessment de maturidade de CX?

O objetivo do assessment é fornecer informações importantes ao mentor do nível de conhecimento do mentorado, para que ele possa atuar de forma mais personalizada e adequada as necessidades.