



PROGRAMA DE

Mentoria de Atendimento e Experiência do Cliente para líderes

Transforme sua carreira
e sua liderança com
resultados comprovados

CX LAB BRAZIL

CX LAB UNIVERSITY



CX GRUPO
LAB

Você está pronto para levar sua carreira e sua equipe ao próximo nível?

Nosso **Programa de Mentoria Individual** oferece o conhecimento, as ferramentas e o suporte necessários para que você se destaque e alcance resultados transformadores.





O que você irá conquistar

1. Conhecimento prático e aplicado:

Framework de Implantação de Estratégia de CX:

Desenvolvido pelo Grupo Cx Lab, este modelo inspirado na matriz de competências CXPA - *Customer Experience Professional Association*, será sua base para liderar projetos de CX de forma estruturada e eficaz.

As cinco competências essenciais para o sucesso em CX

- ✓ Estratégia de experiência do cliente
- ✓ Análise e entendimento dos insights dos clientes
- ✓ Design, implementação e inovação
- ✓ Cultura e accountability
- ✓ Métricas, avaliação de indicadores e ROI

2. Desenvolvimento estratégico de liderança

Aprenda a **alinhar as metas** da sua equipe às necessidades do negócio e torne-se referência como líder de alto impacto.

3. Aplicação prática e suporte contínuo

Tenha acesso a um **plano de ação personalizado**, acompanhamento **durante 6 meses** e ferramentas que garantem resultados mensuráveis.

O que está incluído no programa?

✓ 6 sessões de mentoria individual (60 minutos cada):

Sessões online personalizadas para abordar seus desafios e objetivos específicos

✓ 2 cursos completos de Experiência do Cliente (Introdutório e Intermediário):

Capacitação com carga horária total de 13 horas, abordando desde conceitos fundamentais até práticas avançadas de CX



✓ Certificação exclusiva:

Reconhecimento para seu currículo e validação da sua expertise.

Para quem é este programa?

Este programa é ideal para líderes e profissionais que desejam se aprofundar na área de Atendimento e Experiência do Cliente para:

- › Impulsionar a carreira;
- › Aprimorar habilidades em liderança;
- › Obter resultados tangíveis em CX



Garanta sua vaga

e comece sua
transformação
agora mesmo!

- Inscreva-se hoje e lidere a mudança que o mercado precisa.





Camilla Kümmel

FUNDADORA E CEO

www.cxlabuniversity.com.br

www.cxlabbrasil.com.br

www.linkedin.com/in/camillakummel

- ✓ Fundadora e CEO da Consultoria *CX Lab Brazil* e da plataforma de educação corporativa *CX Lab University*, possui experiência de mais de 24 anos em Gestão de Áreas de Negócio, atuando em Operações de Centros de Atendimento a Clientes, Experiência do Cliente e Canais de Vendas;
- ✓ Vivência dos setores: Automobilístico, Telecomunicações e Saúde, trabalhando nas empresas *Daimler Chrysler*, *Embratel*, *Brasil Center Comunicações* e *Amil - United Health Group*;
- ✓ Mestra em Administração e Gestão de Negócios - *FIA Business School SP*, MBA Gestão Executiva - Universidade Federal do Rio de Janeiro - Coppead - RJ, Master em Marketing - Universidade Politécnica da Catalunha, Barcelona, Espanha e Graduada em Administração de empresas pela Universidade FUMEC, Belo Horizonte, MG;
- ✓ Consultora de Cultura Organizacional pelo *Barret Values Centre*, EUA;
- ✓ Coach Profissional e de Times de Alta Performance pelo *Erickson Institute* - Vancouver, Canadá.

Regras do programa:

- 1.** A sessão de mentoria tem duração de 60 minutos e deve ser agendada no aplicativo;
- 2.** 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;
- 3.** A sessão só poderá ser reagendada uma única vez e precisa ser com 24 horas de antecedência;
- 4.** Caso o profissional não compareça à sessão agendada, não haverá reposição da mesma;
- 5.** O programa tem validade de 6 meses, considerando o acesso aos cursos e também o agendamento da mentoria. Caso o profissional não conclua os cursos ou não agende as mentorias, o programa será finalizado no 6º mês;
- 6.** 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;
- 7.** É necessário preencher o assessment para iniciar o programa de mentoria.

Dúvidas?



contato@cxlabuniversity.com.br
camilla.kummel@cxlabbrazil.com.br



(11) 98835-8780



CX GRUPO
LAB