

Mentoria de Atendimento e Experiência do Cliente para líde<u>res</u>

Transforme sua carreira e sua liderança com resultados comprovados





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.

voce Ira 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

- 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?

 3 sessões de mentoria individual (60 minutos cada):

> Sessões online personalizadas para abordar seus desafios e objetivos específicos

1 curso completo de Experiência do Cliente (Introdutório ou Intermediário):

Capacitação com carga horária em média de 7 horas, abordando desde conceitos fundamentais até práticas avançadas de CX.



⊗ Certificação exclusiva:

Reconhecimento para seu currículo e validação da sua expertise.

✓ Boas-vindas do Programa ✓ Entendendo o que é

Módulo 1: Onboarding do Programa de Mentoria

Módulo 2: Comecando a sua Jornada

Módulo 3: 6 passos para a maestria em CX

completo:

- de Mentoria de CX
- um Programa de Mentoria
- ✓ O que você vai aprender nesta Mentoria?
- ✓ Como vai funcionar o programa de Mentoria?

✓ Assessment: Teste seu nível de conhecimento

- ✓ Uma visão geral do Framework de Implantação de uma Estratégia de Experiência do Cliente
- ✓ Entendendo o contexto da sua empresa
- √ Preparando para as sessões de Mentoria

✓ Entenda como você pode ganhar eficiência no seu modelo operacional na área de Atendimento

- ✓ Matriz de Risco x Complexidade para priorização de oportunidades de melhoria
- ✓ Definindo o DNA de atendimento. da sua empresa
- ✓ Entenda como funciona uma sessão de mapeamento de jornada do cliente
- ✓ Indicadores de Voz e Experiência do Cliente e métricas internas de CX
- ✓ Fechamento da mentoria com a construção de um programa de Experiência do Cliente com todas as iniciativas estratégicas para uma implantação bem-sucedida

Experiência do Cliente Introdutório

1 Curso

ou Experiência do Cliente Intermediário

Carga horária total

do Programa:

20 horas



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

 7

Garanta sua vaga

e comece sua transformação agora mesmo!

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







Camilla Kümmel

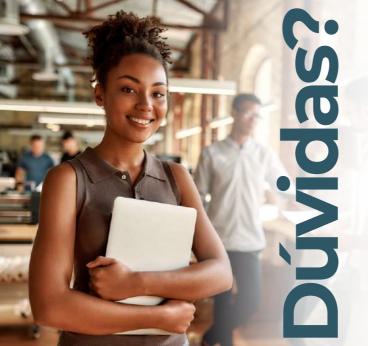
www.cxlabuniversity.com.br www.cxlabbrazil.com.br www.linkedin.com/in/camillakummel

- 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;

- 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 1° sessão deve ser agendada no 1° 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 ao curso e também o agendamento da mentoria. Caso o profissional não conclua o curso 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, mas a partir da 2ª sessão o profissional deve ter iniciado o curso para calibrar o conhecimento;
- **7.** É necessário preencher o assessment para testar o nível de conhecimento antes de realizar as sessões on-line.



- contato@cxlabuniversity.com.br camilla.kummel@cxlabbrazil.com.br
- (11) 98835-8780





