



PACOTE INTERMEDIÁRIO

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?

✓ **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.

Ementa do programa

Módulo 1: Onboarding do Programa de Mentoria

*Video aulas gravadas na plataforma
da CX Lab University*

- ✓ Boas-vindas do Programa de Mentoria de CX
- ✓ Entendendo o que é um Programa de Mentoria
- ✓ O que você vai aprender nesta Mentoria?
- ✓ Como vai funcionar o programa de Mentoria?

Módulo 2: Começando a sua Jornada

*Video aulas gravadas na plataforma
da CX Lab University*

- ✓ 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

Módulo 3: 6 passos para a maestria em CX

*Alguns temas que poderão ser abordados
nas sessões on-line:*

- ✓ 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

+

1 Curso
completo:

Experiência do Cliente
Introdutório

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



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;
- 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.

Dúvidas?



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



(11) 98835-8780



CX GRUPO
LAB