

I - Perspectivas em Escuta Estratégica do Cliente

1. A importância da escuta ativa;
2. A Arte de Conhecer Profundamente seu Cliente;
3. Voz do Cliente: O Coração da Estratégia de CX.

II - Prática: Construa seu KIT de projeto com a WCES

4. Apresentação do material exclusivo e inédito no Brasil;
5. Liderança no Programa de Escuta do Cliente;
6. Canais de Escuta: Pilares para o Sucesso;
7. Maturidade de CX como Diretriz para VOC.

III - Táticas de Escuta 1: Fortalecimento da Conexão com o Cliente

8. Escuta Qualitativa: Decifrando a Linguagem do Cliente;
9. Quick-survey: Agilidade e Precisão em Pesquisas;
10. Discussões em Grupo: Aprimorando o Diálogo com o Cliente;
11. Comunidades: Construindo Relações Próximas e Contínuas;
12. Massa Crítica: Estruturando Pesquisas Qualitativas em Larga Escala.

IV - Táticas de Escuta 2: Desenvolvendo a Estratégia de Escuta do Cliente

13. Explorando Canais de Escuta Usados no Mercado;
14. Introdução às Métricas de Experiência do Cliente;
15. Profundidade nas Métricas de CX: Fundamentos e Práticas;
16. Avaliação de Satisfação e Lealdade: Como Medir KPIs Essenciais;
17. Sintonia Final: Seleção e Definição dos Canais de Escuta.

V - Comunicação de Impacto: Decodificando e Transmitindo a Voz do Cliente

18. Jornada do Cliente: Estratégias e Importância Prática;
19. A voz do cliente dentro da Jornada. A prática aplicado;
20. Estruturação e Estratégia na Escuta de VOC;
21. Real VOC Score: Avaliando o Impacto Real da Voz do Cliente;
22. Priorização: Otimizando o Valor da Escuta;
23. Ferramentas de VOC em Prática.

VI - Ação e Foco: Amplificando o Impacto do Programa VOC

24. Rituais de VOC: Cultivando Cultura e Comprometimento;
25. Engajamento de Stakeholders: Conexões e Ações Estratégicas;
26. Integrando VOC na Rotina Organizacional;
27. Comunicação e Engajamento: Aproveitando a Jornada de VOC;
28. Medindo Resultados: Monitoramento e Compartilhamento de Sucessos;
29. Conexão e Proximidade: Estratégias para Fortalecer Relacionamentos.

VII - Lesson Extra - MasterClass com Professores Especialistas

30. **Thiago Quintino** | Fundador WCES - A Estratégia por trás do Customer Experience
31. **Alessandro Xavier** | WCES Brasil - Liderança e Estruturação de Times de Voz do Cliente (VOC)
32. **Rodrigo Tavares** | WCES Brasil - O poder do VOC na estratégia das empresas

Carga Horária Total - 12h horas

Essa ementa de aulas possui aprovação técnica por WCES nos Estados Unidos podendo um título ou outro ser substituído por fatores econômicos e sociais. Mantendo assim o dinamismo do programa no Brasil.