

JOR NUA DA

DO CLIENTE

Os temas essenciais que você vai aprender e aplicar no seu dia a dia

01

Fundamentos da Experiência do Cliente

Entenda o que é CX, por que esse tema cresceu tanto nos negócios e como ele impacta diretamente retenção, fidelização e lucro. É a base para tudo que você vai aprender sobre Jornada.

02

Experiência do Cliente e Propósito

A conexão entre propósito organizacional e experiência é o que diferencia empresas que encantam de empresas que apenas atendem. Aqui você descobre como alinhar o propósito à entrega diária.

03

Fundamentos Design de Experiências

Você aprende os princípios que sustentam qualquer experiência bem construída: intenção, contexto, percepção e emoção. É o ponto de partida para criar jornadas consistentes.

04

Criando a diferenciação da sua empresa no mercado por meio da Experiência

Mostramos como transformar a experiência em vantagem competitiva. É sobre sair do “mais do mesmo” e construir valor percebido pelo cliente.

05

ICP, Público-Alvo e Personas: Aplicações em Customer Experience (CX)

Aqui você entende qual é o cliente certo, como identificá-lo e como essas definições impactam diretamente a jornada, a comunicação e os resultados.

06

Construindo Personas – Passo a Passo

Uma abordagem prática para criar personas realistas, baseadas em comportamento, motivações e necessidades reais do cliente. Não é criatividade é método.

07

Mapeamento de Personas B2B e B2C em CX: Diferenças Importantes

Exploramos as diferenças entre consumidores finais e empresas, para evitar erros comuns e criar abordagens personalizadas para cada contexto.

08

Fontes de Informações para Construir Personas B2B e B2C

Um guia completo sobre onde buscar dados reais: entrevistas, VoC, analytics, SAC, CRM, pesquisas e mais. Você aprende a transformar dados em entendimento profundo.

09

Compartilhando Personas Internamente: Estratégias Eficazes

Criar personas não basta é preciso fazer as pessoas usarem. Aqui mostramos como engajar equipes e transformar personas em ferramenta prática no dia a dia.

10

Conceitos, benefícios e cuidados ao mapear a Jornada

Você aprende o que é jornada, por que ela é tão poderosa e quais cuidados evitar para não criar mapas que viram slides esquecidos.

11

Como mapear a Jornada do Cliente

Um processo completo: etapas, perguntas-chave, pontos de contato, emoções, esforços e oportunidades. É o método aplicado na prática.

12

Construindo Workshop e validando a Jornada

Como conduzir workshops colaborativos, gerar insights de qualidade e validar se a jornada representa a realidade do cliente. Aqui você aprende a facilitar com segurança.

13

Caso Real da Alelo de como utilizar as Personas

Um exemplo prático mostrando como personas bem feitas apoiam decisões, melhoram processos e fortalecem a comunicação com o cliente.

14

Construindo um Blueprint de Serviços

O complemento avançado da jornada: aqui você aprende a estruturar bastidores, responsabilidades, fluxos internos e interações que sustentam a entrega da experiência.

- 
-  bex.educacao
 -  bexeducacao
 -  falecom@bexbrasil.com.br
 -  (11) 9 5300-3033



Acesse nosso site:
www.bexbrasil.com.br

 Educação em
Centralidade
no Cliente

