iPED
Instituto Politécnico de Ensino à Distância

iPED
CERTIFICAÇÃO
PROFISSIONAL

Certificado de Conclusão

Certificamos que **ana clara gil gomes de lima**, CPF nº **156.406.647-97**,

completou com sucesso o **Curso de Design de Serviço: A Experiência do Cliente**,

documento registrado sob o n.º **1483505**.

Início: **29/03/2023** Término: **28/04/2023** Carga horária: **80h**

Diretor

Fabio Neves de Sousa
Diretor Geral

ana clara gil gomes de lima

Conteúdo Programático: Curso de Design de Serviço: A Experiência do Cliente

- Tudo é serviço
- Serviços e a economia
- Características dos serviços
- O que é Design Thinking?
- Por que utilizar?
- Como projetar novos serviços
- O diamante duplo
- O contexto de um serviço
- O ecossistema de um serviço
- Como planejar as etapas do projeto
- Envolvidos na etapa “descobrir
- Como definir equipe para as etapas
- Para que serve?
- Os momentos da jornada
- Como montar uma jornada
- Ciclos de vida
- Canais
- Formas de se relacionar
- Ferramentas de pesquisa
- Como fazer uma entrevista
- Participação de serviço
- Como estruturar personas
- Como montar a jornada
- Montagem da jornada
- Onde estão as oportunidades?
- Aprendizados
- Insights
- Como definir o desafio
- Storytelling para cocriação
- Preparação pra cocriação
- Brainstorming
- Como detalhar ideias para protótipos
- Apresentação e seleção de ideias
- Protótipos
- Teste e validação de soluções
- Fechamento da nova jornada
- Como estruturar o Frontstage
- Como estruturar o Backstage
- Entrega da nova jornada

32.283.883/0001-80

IPED EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Rua do Oratorio, 2.430
CEP: 03195-000
São Paulo - SP

ana clara gil gomes de lima foi aprovado com 80% de aproveitamento na prova final (desempenho nos exercícios: 79%).

Este certificado tem validade para fins curriculares e em provas de títulos como um certificado de atualização, aperfeiçoamento ou extensão profissional.
Não é um certificado de graduação e nem um certificado de habilitação técnico. Data de expedição: 28/04/2023, registro nº 1483505, da folha 1 do livro 1.