iPED
Instituto Politécnico de Ensino à Distância

iPED
CERTIFICAÇÃO
PROFISSIONAL

Certificado de Conclusão

Certificamos que **Luciano Estevam Leite**, CPF nº **370.342.728-08**,

completou com sucesso o **Curso de Customer Success**,

documento registrado sob o n.º **1548561**.

Início: **07/11/2023** Término: **15/11/2023** Carga horária: **80h**

Diretor

Fabio Neves de Sousa
Diretor Geral

Luciano Estevam Leite

Conteúdo Programático: Curso de Customer Success

- O novo consumidor
- Orientação para o mercado
- Os elementos da nova orientação
- Relacionamento no marketing
- Como gerar boas experiências?
- Rumo à lealdade do consumidor
- A estratégia do Customer Success
- Definindo o Customer Success
- A importância do Customer Success
- Pesquisando o cliente
- Segmentando o público
- Perfil ideal
- Organizando a jornada do consumidor
- As etapas da jornada do consumidor
- Pontos-chave da jornada
- SLA - Service Level Agreement
- Atendimento exemplar
- Novas competências
- Inserindo o cliente
- Implementando em Tech Touch
- Implementando em presença humana
- OnGoing: o processo de adoção
- Modelos de adoção
- Acompanhando os resultados
- Por que acontece o churn?
- Como monitorar o churn?
- Como lidar com o churn?
- Renovação de serviço e recompra
- O que é UpSell?
- O que é Cross-Sell?
- O que é NPS?
- Como calcular o NPS?
- Ações após o cálculo do NPS
- Taxa de adoção
- O que é saúde da conta?
- O que são receitas recorrentes?
- O valor de um cliente
- Como calcular o LTV?
- Outros indicadores

32.283.883/0001-80

IPED EDUCAÇÃO CORPORATIVA

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

Luciano Estevam Leite foi aprovado com 90% de aproveitamento na prova final (desempenho nos exercícios: 96%).

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: 15/11/2023, registro nº 1548561, da folha 1 do livro 1.