

CURSO

Foco no Cliente



Apenas quando colocam os clientes à frente e no centro de tudo, as empresas conseguem ultrapassar – e se manter à frente – da concorrência. Aprenda a identificar seus consumidores, suas necessidades em constante mudança e quais medidas você pode tomar para melhorar a experiência deles.



4 módulos



**tempo médio de
conteúdo 3h30 e 5h**



**8 materiais práticos
+4 artigos**



18 vídeos

METAS DE DESEMPENHO

1. Compreender a importância do foco no cliente como princípio fundamental para o sucesso empresarial.
2. Desenvolver habilidades para analisar e compreender as necessidades dos clientes, visando aprimorar a oferta de produtos e serviços.
3. Aplicar estratégias para utilizar o conhecimento do cliente na identificação de oportunidades para agregar valor adicional aos produtos ou serviços oferecidos.
4. Adquirir conhecimentos e práticas para formar e liderar equipes que estejam alinhadas com a filosofia de foco no cliente, garantindo uma experiência positiva para os clientes.

OBJETIVO

Ao completar os módulos, os profissionais estarão equipados com as habilidades necessárias para compreender profundamente as necessidades dos clientes. Essa compreensão será traduzida em ações práticas, incluindo a melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos, a identificação de oportunidades para agregar valor e a construção de equipes que compartilhem o compromisso de oferecer uma experiência excepcional aos clientes. O resultado será uma empresa mais orientada para o cliente, capaz de se destacar em um mercado competitivo.

MÓDULOS

- Módulo 1: O que é foco no cliente?
- Módulo 2: Aprender sobre seus clientes
- Módulo 3: Agregar valor adicional
- Módulo 4: Montar uma equipe focada no cliente

GUIAS PARA DISCUSSÃO

- Guia 1: Desenvolver a fidelidade e rentabilidade do cliente
- Guia 2: Conhecer seu cliente

PLANO DE AÇÃO

- Os participantes têm a oportunidade de consolidar o conhecimento adquirido durante o curso da Harvard e aplicá-lo à sua realidade profissional.
- A autoavaliação proporciona uma visão mais clara das áreas de destaque e daquelas que requerem desenvolvimento adicional.

APÓS CONCLUIR O CURSO

Você obtém o seu certificado Harvard ManageMentor e sua Insígnia para compartilhar da plataforma Harvard para suas redes sociais.

O curso Foco no Cliente é um dos 18 cursos disponíveis no Programa Harvard ManageMentor

Dúvidas? Fale conosco
Whats 11 3068-6214
E-mail: educa@gs1br.org

