



CONTEÚDO DO PROGRAMA

1ª Semana - Getting Started

- O que é Customer Success
- Profile e Skills de CS
- Diferenças entre CS, CX e Suporte Técnico
- CAC - Custo de aquisição do cliente
- LTV - Valor do ciclo de vida do cliente
- CHURN - Cancelamento do Contrato
- Análise de COHORT
- Mentoria de Projeto (Ao Vivo)

2ª Semana - Exploring

- Entenda quem é sua Persona
- Modelos de Segmentação
- Formas de Interação
- Marcos e Mapa do Sucesso
- Mentoria de Projeto (Ao Vivo)

3ª Semana - Onboarding

- O que é onboarding em CS
- Quais os principais erros na implantação
- Implantando o Onboarding
- Diferença de Ativação e Adoção
- Chegada do 1º valor
- O cliente deve pagar pelo onboarding?
- TTV - Time To Value
- CES - Customer Effort Score
- Mentoria de Projeto (Ao Vivo)

CUSTOMER SUCCESS

BOOTCAMP
O N L I N E



4ª Semana - Engagement

- Conceito de Engajamento
- Plano de Sucesso do Cliente
- Tipos de Engajamento
- Como medir o Engajamento
- Aprenda antecipar os problemas
- Mentoria de Projeto (Ao Vivo)

5ª Semana - Growth

- O que é e como fazer Up-Sell?
- O que é e como fazer Cross-Sell?
- Diferenças das Técnicas de Up-Sell e Cross-sell
- O jeito mais fácil de fazer upsell ou cross-sell
- ROI - Retorno sobre o Investimento
- Mentoria de Projeto (Ao Vivo)

6ª Semana - Closure & Going Ahead

- Exame de Avaliação
- Apresentação e Entrega do Projeto Final (Ao Vivo)
- Cerimônia de Encerramento (Ao Vivo)