

# Atendimento CX

TechGuide - Alura, FIAP e PM3

---

## Nível 1

### Fundamentos de Customer Experience:

- Definição e importância de CX
- Conceitos básicos de experiência do cliente e como ela impacta negócios
- Importância da personalização no atendimento
- Estratégias para melhorar a experiência do cliente -

### Conteúdos

- **Podcast** #02 Magos do CX com Fábio Formento: Pessoas, negócios e clientes, a receita de CX (<https://www.youtube.com/watch?v=24F6SkCMLIA>)

### Conteúdos Alura:

- **Podcast** Afinal, o que é CX? (<https://cursos.alura.com.br/extra/layerstech/afinal-o-que-e-cx-layers-ponto-tech-51-a1208>)
- **Artigo** O que é e o que faz um time de Customer Experience? (<https://www.alura.com.br/artigos/o-que-e-o-que-faz-time-customer-experience>)
- **Artigo** O cliente no centro: Customer Centric e Customer Experience (<https://www.alura.com.br/artigos/cliente-centro-customer-centric-customer-experience>)

### Customer Centricity:

- Estabelecer uma cultura organizacional voltada para o cliente.
- Desenvolver estratégias que priorizem as necessidades e expectativas do cliente.
- Alinhar as operações internas para garantir uma experiência positiva e consistente.

### Conteúdos Alura:

- **Artigo** O cliente no centro: Customer Centric e Customer Experience (<https://www.alura.com.br/artigos/cliente-centro-customer-centric-customer-experience>)

### Jornada do cliente:

- Mapear a jornada do cliente para identificar pontos de contato e melhorias.
- Aplicar técnicas de engajamento ao longo das diferentes etapas da jornada.
- Melhorar a retenção e satisfação por meio da gestão eficiente da experiência do cliente.

### Conteúdos Alura:

- **Curso** Jornada do cliente: aplique estratégias de engajamento no dia a dia (<https://www.alura.com.br/curso-online-jornada-cliente-estrategias-engajamento-dia-a-dia>)

## Nível 2

### Métricas de qualidade de atendimento:

- Identificar as principais métricas para avaliar a eficiência do atendimento ao cliente.
- Analisar indicadores de performance para tomada de decisão estratégica.
- Melhorar processos com base nos dados coletados das interações com clientes.

### Conteúdos

- **Artigo** Sucesso no atendimento: 9 métricas que toda empresa deveria implantar ([https://blog.octadesk.com/metricas-de-sucesso-no-atendimento/?utm\\_source=google&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=%5BON%5D+%5BPMAX%5D+%5BDADOS-HUB%5D&utm\\_term=&hsa\\_tgt=&hsa\\_grp=&hsa\\_mt=&hsa\\_cam=20750597690&hsa\\_ver=3&hsa\\_src=x&hsa\\_net=6BhDyARIsAJ3uv7arP8HiDyocl\\_bxJj96xekUXHrd2mHa1HPSYi9B4fB546g9tYzR5wMaAr9uEALw\\_wcB](https://blog.octadesk.com/metricas-de-sucesso-no-atendimento/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=%5BON%5D+%5BPMAX%5D+%5BDADOS-HUB%5D&utm_term=&hsa_tgt=&hsa_grp=&hsa_mt=&hsa_cam=20750597690&hsa_ver=3&hsa_src=x&hsa_net=6BhDyARIsAJ3uv7arP8HiDyocl_bxJj96xekUXHrd2mHa1HPSYi9B4fB546g9tYzR5wMaAr9uEALw_wcB))

### Conteúdos Alura:

- **Artigo** 5 métricas para medir a qualidade do seu atendimento (<https://www.alura.com.br/artigos/5-metricas-para-medir-qualidade-atendimento>)
- **Artigo** CS e as diferentes áreas de relacionamento com cliente (<https://www.alura.com.br/artigos/cs-diferentes-areas-relacionamento-cliente>)

### Feedback e melhoria contínua:

- Implementar mecanismos eficazes para coletar feedback de clientes.
- Analisar feedbacks para identificar padrões e oportunidades de melhoria.
- Promover uma cultura de aprendizado contínuo com base nas avaliações dos clientes.

### Conteúdos Alura:

- **Curso** Vendas de alta performance: entendendo a necessidade do cliente (<https://cursos.alura.com.br/course/vendas-entendendo-a-necessidade-do-cliente>)
- **Curso** Vendas de alta performance: técnicas para melhorar seu aprendizado (<https://www.alura.com.br/curso-online-vendas-aprenda-a-aprender>)
- **Curso** Mediação de conflitos: construa soluções efetivas (<https://cursos.alura.com.br/course/mediacao-conflitos-solucoes-efetivas>)

## Nível 3

### Encantamento e retenção:

- Criar estratégias para fidelizar clientes por meio de experiências positivas.
- Implementar práticas que surpreendam e encantem o cliente.
- Melhorar a retenção por meio de um atendimento proativo e personalizado.

### Conteúdos

- **Conteúdo** ÓHQUEMTALK 09 - Técnicas de ATENDIMENTO: como ENCANTAR e CONVENCER o cliente ([https://www.youtube.com/watch?v=ef\\_czv5OKBk](https://www.youtube.com/watch?v=ef_czv5OKBk))

### Conteúdos Alura:

- **Artigo** Como encantar e fidelizar clientes (<https://www.alura.com.br/artigos/pos-venda-como-encantar-e-fidelizar-clientes>)

### Gestão de carteira de clientes:

- Desenvolver um sistema de gestão eficiente para organizar a carteira de clientes
- Identificar clientes estratégicos e personalizar o atendimento
- Aumentar a receita através de uma gestão ativa e orientada para resultados.

#### Conteúdos

- **Artigo** O que é carteira de clientes? Como montar, gerenciar e otimizar? (<https://www.zendesk.com.br/blog/o-que-e-carteira-de-clientes/>)

#### Conteúdos Alura:

- **Curso** Nutrindo sua carteira de clientes (<https://cursos.alura.com.br/extra/alura-mais/nutrindo-a-sua-carteira-de-clientes-c796>)

## Habilidade Auxiliar: Comunicação e relacionamento

### Comunicação assertiva e não violenta:

- Aplicar técnicas para manter uma comunicação clara, empática e respeitosa.
- Gerenciar conflitos de maneira assertiva para alcançar acordos satisfatórios.

#### Conteúdos

- **Artigo** Comunicação com cliente: como melhorar? 9 dicas práticas (<https://www.zendesk.com.br/blog/comunicacao-com-cliente/>)

#### Conteúdos Alura:

- **Curso** Comunicação assertiva: reduzindo conflitos e frustrações (<https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao-assertiva-reduzindo-conflitos-e-frustracoes>)

### Negociação no atendimento:

- Desenvolver habilidades de negociação focadas em soluções eficazes para clientes e empresa.
- Utilizar estratégias de persuasão para influenciar positivamente as decisões dos clientes.

#### Conteúdos

- **Podcast** #22 Magos do CX com Luana Palma: Gestão da emoção no atendimento ao cliente (<https://www.youtube.com/watch?v=9LT89ViuVWQ>)

#### Conteúdos Alura:

- **Curso** Negociação parte 1: práticas essenciais (<https://cursos.alura.com.br/course/negociacao-praticas-essenciais>)
- **Curso** Negociação parte 2: técnicas avançadas (<https://cursos.alura.com.br/course/negociacao-avancada>)

## Habilidade Auxiliar: Tecnologia e Automação

### Vendas baseadas em necessidades:

- Identificar as necessidades específicas dos clientes durante o processo de venda.
- Oferecer soluções personalizadas que atendam às expectativas dos clientes.
- Melhorar a experiência de compra através de uma abordagem consultiva.

**Conteúdos Alura:**

- **Curso** Design Thinking em vendas: conhecendo seu cliente (<https://alura.com.br/curso-online-design-thinking-em-vendas>)

---

TechGuide - Alura

Alura, PM3 e FIAP

O Techguide.sh é um projeto open source