

# CERTIFICADO



## Fundamentos do Customer Success

O **Grupo Voitto** certifica que

**DOUGLAS ANTONIO BRAGA NOVATO**

concluiu com êxito o curso: **Fundamentos do Customer Success** com carga horária de 8 horas.

Data de emissão: 04/04/2024

**Thiago Coutinho de Oliveira**  
Voitto Treinamento e Desenvolvimento

**Thaís Jordaim**



**Certificado**  
5172551301

**Módulo 1 - Fundamentos do Customer Success**

- Lição 1: Objetivos do módulo
- Lição 2: O que é Customer Success e qual é a sua importância?
- Lição 3: Características do Customer Success
- Lição 4: Customer Success x Customer Experience
- Lição 5: As principais métricas do Customer Success
- Lição 6: Conhecendo seu cliente
- Lição 7: Case - Como algumas empresas gerenciam o CS
- Lição 8: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu
- Consolidando o conhecimento

**Módulo 2 - As dez leis do Customer Success**

- Lição 1: Objetivos do módulo
- Lição 2: Venda ao cliente certo
- Lição 3: A tendência natural dos clientes e empresas é o afastamento
- Lição 4: Os clientes esperam que você os torne bem-sucedidos
- Lição 5: Monitore e gerencie a saúde do cliente
- Lição 6: Não é mais possível construir lealdade com relacionamentos pessoais
- Lição 7: O produto é seu único diferencial escalável
- Lição 8: Melhore o time-to-value
- Lição 9: Compreenda as métricas do cliente
- Lição 10: Impulsione o sucesso do cliente com métricas rigorosas
- Lição 11: O CS é um compromisso de cima para baixo, de toda a empresa
- Lição 12: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu
- Consolidando o conhecimento

**Módulo 3 - O Customer Success na prática**

- Lição 1: Objetivos do módulo
- Lição 2: Como construir uma jornada do cliente memorável
- Lição 3: Níveis de contato com o cliente
- Lição 4: Como aplicar a estratégia de Revisão Executiva de Negócios (EBR)
- Lição 5: Closing the loop - Qual é a melhor recomendação?
- Lição 6: As skills necessárias para garantir o sucesso do cliente
- Lição 7: Como estruturar uma equipe de Customer Success?
- Lição 8: Os resultados do Customer Success - Siteware
- Lição 9: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu
- Consolidando o conhecimento