



FICHA TÉCNICA MARKETING E VENDAS – JORNADA E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A Comissão de Credenciamento e Cadastramento do Edital de Metodologia de Terceiros 01/2021 – Sebrae/MS, no uso de suas atribuições, vem informar a publicação da Ficha Técnica de Demanda de Produto “JORNADA E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE”.

DEMANDA DE PRODUTO	Criação e mapeamento da Jornada do Cliente e componentes da Experiência do Cliente através de produtos e serviços; Gestão de relacionamento do cliente (CRM); Transição de serviços para experiências; Criação de Mapas de Empatia; Criação de Personas; UX (User Experience, CX (Customer Experience) e CS (Customer Success). Medição da Experiência do Cliente (NPS, CSAT, CES, Churn, entre outros).
TIPOLOGIA DE INTERESSE	CONSULTORIA, OFICINA/WORKSHOP, CURSO, PALESTRA
TEMA E SUBTEMA	MARKETING – VENDAS
MODALIDADE	ONLINE
PÚBLICO-ALVO	MPE
OBJETIVOS	Qualificar as empresas para a criação e gestão da Jornada do Cliente, através da criação de personas, mapas de empatia e pontos de contato com seus clientes. Elaboração de métricas para obtenção das informações relevantes dessa jornada.
CARGA HORÁRIA	Mín: N/A Máx: N/A
PRAZO MÁXIMO DE DURAÇÃO	N/A
RESULTADOS ESPERADOS	Espera-se que o empresário aprenda de forma efetiva e estratégica a criar uma experiência positiva, para encantar e fidelizar seus clientes e consequentemente ampliar vendas.
ENTREGAS	A cargo da empresa pleiteante a ser credenciada.
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	

Campo Grande/MS, 31 de maio de 2021.

Cintia Shigemoto Guedes
Gerente da Unidade de Relacionamento e Experiência do Cliente - UX