

CERTIFICADO

Certificamos para os devidos fins, que **WILÇA CARLA DOS SANTOS** portador(a) do **CPF: 390.822.858-19** concluiu com êxito o curso livre de aperfeiçoamento:

CUSTOMER EXPERIENCE

Em **05/04/2023** com carga horária de **40 HORAS**, nos termos do Decreto Presidencial nº 5.154, de 23 de julho de 2004, Art 1º e 3º e de acordo com as normas do Ministério da Educação (MEC) pela resolução CNE nº 04/99, Art 11.

Goiânia, 05 de abril de 2023

O presente documento foi registrado sob o número **73984326868321165202304**, em folha **1105** do livro nº **24** desta instituição de ensino conforme listagem publicada no diário eletrônico no site Unova Cursos

73984326868321165202304



FERNANDO BORGES VALE
Diretor Unova Cursos
CNPJ: 12.301.010/0001-46

WILÇA CARLA DOS SANTOS
CPF: 390.822.858-19

Certificado válido conforme Lei 9.394/96 e Decreto 5.154/2004



ESCOLA WEB UNOVA CURSOS

É uma Empresa Nacional de Educação a Distância inscrita sob o CNPJ: 12.301.010-0001-46 sua sede localiza-se em Nerópolis - Go na Alameda Aimores, Qd. 02 Lt. 11, Sala 01 Bairro Morumbi - CEP: 75.460-000
Endereço Virtual: www.unovacursos.com.br



Curso: Customer Experience
Nome: Wilça Carla dos Santos
Carga Horária: 40 horas
Nota da Avaliação: **9**
Frequência: **76 %**
Número: **73984326868321165202304**

***AUTENTIQUE EM: <https://www.unovacursos.com.br/certificados/73984326868321165202304>**

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- O Que é Customer Experience?
- Customer Experience é só Atendimento?
- Customer Centricity
- Análise: O Jeito Disney em Encantar Clientes
- Case: Customer Experience
- Cultura da Experiência do Cliente
- Jornada do Cliente
- Mapeando a Jornada do Cliente
- Métricas da Jornada do Cliente
- Estratégias de Customer Experience
- Pesquisa de Satisfação
- Ciclo do Encantamento
- Processo de Brainstorm
- Formas de Coletar o Feedback dos Clientes

REGULAMENTAÇÃO PARA EMISSÃO DESTE CERTIFICADO

APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E HABILIDADES NO TRABALHO ARTIGO 41 DA LDB - LEI 9.394 DE 1996
ART.41: O CONHECIMENTO ADQUIRIDO NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA, INCLUSIVE NO TRABALHO, PODERÁ SER OBJETO DE AVALIAÇÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO PARA PROSSEGUIMENTO OU CONCLUSÃO DE ESTUDOS. (REDAÇÃO DADA PELA LEI Nº11.741. DE 2008).

12.301.010/0001-46

**ESCOLA WEB UNOVA
CURSOS LTDA**

ALAMEDA AIMORES, QD. 02
LT. 11, SALA 01
BAIRRO MORUMBI
CEP: 75.460-000

NERÓPOLIS - GO

Goiânia, 05 de abril de 2023



FERNANDO BORGES VALE

Diretor Unova Cursos
CNPJ: 12.301.010/0001-46

ESCOLA WEB UNOVA CURSOS

É uma Empresa Nacional de Educação a Distância inscrita sob o CNPJ: 12.301.010-0001-46
sua sede localiza-se em Nerópolis - Go na Alameda Aimores, Qd. 02 Lt. 11, Sala 01
Bairro Morumbi - CEP: 75.460-000
Endereço Virtual: www.unovacursos.com.br