

CERTIFICADO

Certificamos para os devidos fins, que **MAURÍCIO SANTANA** portador(a) do **CPF: 314.232.788-60** concluiu com êxito o curso livre de aperfeiçoamento:

CUSTOMER EXPERIENCE

Em **24/11/2023** 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, 24 de novembro de 2023

O presente documento foi registrado sob o número **186652530732831165202311**, em folha **962** do livro nº **39** desta instituição de ensino conforme listagem publicada no diário eletrônico no site Unova Cursos

186652530732831165202311



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

MAURÍCIO SANTANA
CPF: 314.232.788-60

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: Maurício Santana

Carga Horária: 40 horas

Nota da Avaliação: **10**

Frequência: **71 %**

Número: **186652530732831165202311**

***AUTENTIQUE EM: <https://www.unovacursos.com.br/certificados/186652530732831165202311>**

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

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, 24 de novembro 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