



# FORMAÇÃO

## CUSTOMER JOURNEY & BUSINESS PROCESS MANAGEMENT - NÍVEL III

**SGS ACADEMY** | TRANSFORMING PEOPLE AND BUSINESSES

COM O APOIO:



**SGS**



## FORMAÇÃO

# CUSTOMER JOURNEY & BUSINESS PROCESS MANAGEMENT - NÍVEL III



## ENQUADRAMENTO

As entidades que se focam na experiência que provocam aos seus clientes/mercados, têm maior probabilidade de serem bem-sucedidas. Com base neste princípio, a presente ação de formação alinha-se para a compreensão do método de 5 passos para a transformação de processos, com base no foco do cliente - Customer Journey & Process Integration.

Neste nível o participante consolidará os seus conhecimentos sobre os conceitos e princípios essenciais de (1) Outside-in Process, (2) Design Thinking, (3) Jornada do Cliente e (4) Integração de Processos com a Jornada do Cliente. Para além dos conhecimentos, será privilegiada uma componente de aplicação e implementação, sendo esta realmente a grande mais-valia do programa. O método prático que caracteriza esta ação de formação, compreende a utilização do método Canvas, que por ser dinâmico, interativo, lúdico e prático, considera a definição e visualização de todas as atividades, pontos de contato, canais, emoções envolvidas, processos organizacionais e todos os pontos essenciais para a melhor e mais moderna compreensão de clientes, numa ótica de Personas/Avatars e jornadas.



## DESTINATÁRIOS

Pela moldura estratégica que o curso encerra, e porque este se baseia numa ótica de que a gestão dos processos de negócio deve fundamentar-se na experiência procurada pelo cliente e que se procura proporcionar-lhe, destina-se fundamentalmente a decisores, cujas decisões provocam impacto direto nos resultados da organização/negócio. Destina-se também a profissionais de nível tático e/ou colaboradores com envolvimento prático na condução de controlo, melhoria de processo, documentação e demais atividades que envolvam responsabilização sobre resultados. Também pode ser destinado a profissionais do nível de gestão/direção organizacional, desde que exista o interesse em evoluir a forma de perceção sobre clientes, processos, produtos e serviços organizacionais.



## PROGRAMA

- Princípios de Outside-in (Foco do Cliente)
- Neurociência Aplicada para desbloqueios Criativos
- Criando Personas de Clientes
- Customer Journey Map
- O Método de 5 passos para Jornadas Integradas aos Processos
- Exercício prático de construção utilizando o método de 5 passos
  - Passo 1 - A Persona
  - Passo 2 - A Jornada
  - Passo 3 - As Hipóteses
  - Passo 4 - As Mudanças
  - Passo 5 - O Canvas CJPI (Customer Journey & Process Integration)
- Wrap up e próximos passos



## METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

- Realização e conclusão de exercícios práticos
- Exploração pelo formador com recurso a dinâmicas e interação com o grupo de formação;
- A componente prática do curso assenta na exploração de casos, podendo ser os casos que os próprios participantes tragam à formação – a recolher com antecedência



**DURAÇÃO**  
**20 HORAS**



**LOCAL**  
**Lisboa; Porto; Ponta Delgada; Funchal;**

**808 200 747**  
**PT.ACADEMY@SGS.COM**  
**WWW.SGS.PT**

[WWW.SGS.PT](http://WWW.SGS.PT)

**WHEN YOU NEED TO BE SURE**

