



Cursos *In Company*

JORNADA SIMULADA DO CLIENTE

Modalidade Presencial (9h)



EMENTA – JORNADA SIMULADA DO CLIENTE

Professor: Carlos Hiroshi Usirono – PhD

Objetivos:

- Auxiliar o aluno a identificar pontos críticos durante a jornada do cliente, identificando causas e endereçando ações para mitigar pontos detratores, riscos operacionais e melhorar pontos positivos, resolvendo problemas de uma forma prática e racional.
- Procura-se seguir uma abordagem visual com uma sequência lógica e didática através de exemplos e exercícios na apresentação das ferramentas e técnicas para uma melhor absorção e entendimento dos conceitos.
- Promove-se o pensamento e argumentação crítica sobre ações de melhoria e inovações em processos, analisando os seus impactos nos clientes em termos de custos e benefícios de modo a transformar estas oportunidades em vantagem competitiva para a organização
- Além disso, procura-se criar um ambiente que fomente as discussões, argumentações e reflexões a partir dos conceitos, métodos e técnicas apresentados na forma de exemplos e exercícios. Propicia um fórum de troca de conhecimentos e experiências entre todos os participantes de forma a compartilhar conhecimentos para que aperfeiçoem suas técnicas de gestão com uma visão prática e de resultados

Esta disciplina é dividida em três aulas de 3 horas cada





Cursos *In Company*

JORNADA SIMULADA DO CLIENTE

Modalidade Presencial (9h)



- **Aula 01:** Apresentação do instrutor e combinados do curso. A importância e objetivos do estudo da jornada do cliente. Aborda a estruturação e usos da argumentação como instrumento de lógica de comunicação. Introduz os conceitos fundamentais e modus operandi de análise de solução de problemas
- O conceito de valor para o cliente. Projetos de captura de valor para a empresa e criação de valor para o cliente. Conceito de vantagem competitiva e critérios competitivos na operação. Como utilizá-los para diferenciação competitiva e estabelecer estratégias para a operação. Exemplos e exercícios.
- A jornada simulada do cliente. Conceituação de personas, processos e framework. Exemplos e exercícios.
- **Aula 02:** Contextualização de gestão de processos mostrando os seus principais conceitos, aplicabilidade e benefícios. Em relação à medição de desempenho da operação, aborda-se os principais indicadores de Lagging (eficácia) e Leading (eficiência).
- Introduz o método de solução de problemas com exemplos e um de caso de ensino prático feito em grupos.
- Aborda as ferramentas e técnicas mais utilizadas pelo método de análise de solução de problemas: Mapeamento e quantificação de problemas, mapeamento de processos, mapeamento de causas e mapeamento de ações. Exemplos e exercícios.
- Mapeamento e quantificação de problemas, mapeamento de processos, mapeamento de causas e mapeamento de ações. Exemplos e exercícios.
- **Aula 03:** A jornada simulada do cliente. Resolução de caso de ensino com aplicação do método de solução de problemas.

