

Customer Strategy for C-Levels

EXECUTIVE PROGRAM YEAR 2025



Através de sua atuação, a Track.co impactou 200 milhões de consumidores atuando com mais de 1500 marcas em 10 países. Possui experiência de mais de 10 anos no mercado, é idealizador do CX Summit, um dos maiores eventos sobre experiência do cliente da América Latina

Co-autor do livro "Experiência do Cliente - Na teoria e na prática"

Palestra do TEDx mais vista sobre o tema CX no Brasil

@TomasTrack

in Tomás Duarte

Sobre nossas iniciativas educacionais



Integrar nossa comunidade significa participar de mais de uma década de histórias de profissionais e acadêmicos que valorizam o conhecimento profundo e se empenham em pesquisar, ensinar, aprender, trabalhar e crescer, buscando a verdade, o conhecimento e um mundo melhor para as pessoas.

TOMÁS DUARTE
FOUNDER
UNIVERSIDADE TRACK





ALUNOS/ANO	+1.500
ALUNOS VENCEDORES DE PRÊMIAÇÕES	+20
EMPRESAS PARCEIRAS	+50



SINCE 2015

Universidade **Track.co**

PROFESSIONAL AND LIFELONG LEARNING

A Universidade Track.co é uma empresa educacional especializada em gestão da experiência do cliente (Customer Experience Management – CXM), dedicada a capacitar profissionais e empresas de forma estratégica.

Nossa missão é compartilhar os melhores conhecimentos em gestão da centralidade no cliente do mundo, contribuindo para a construção de uma cultura de excelência em CX no Brasil. A instituição oferece cursos e certificações especializadas – todos desenvolvidos com conteúdo atualizado e foco na aplicação prática.

Consolidada como referência em Gestão Centrada no Cliente, a Universidade Track.co destaca-se por diferenciais que a tornam única no mercado. Seu corpo docente é composto por especialistas certificados internacionalmente e com ampla experiência prática. Além disso, mais de 15 mil profissionais já foram capacitados por seus cursos, incluindo colaboradores de grandes empresas, evidenciando sua credibilidade e impacto no setor. carreiras.

Customer Strategy for C-Levels

EXECUTIVE PROGRAM YEAR 2025



Posicione-se como referência em gestão centrada no cliente, fornecendo visões estratégicas para conselhos de administração e executivos de alta hierarquia sobre governança, métricas de desempenho, operação, ROI e tendências. Este programa vai além de entender CX, é sobre traduzir CX em crescimento e lucratividade, implementando uma cultura centrada no cliente em todos os níveis da organização. Participe de uma imersão prática com especialistas e saia com um plano de ação transformador.

QUEM DEVE PARTICIPAR

- Executivos seniores e fundadores em empresas B2C ou B2B que desejam melhorar o serviço ou mudar para estratégias baseadas em serviços;
- Líderes de equipes de atendimento ao cliente, equipes de vendas internas ou outras funções essenciais para a prestação de serviços;
- Executivos em marketing, análise de dados ou gestão de operações;
- Executivos de recursos humanos preocupados em impulsionar a cultura de serviço interno.

FORMATO DO PROGRAMA

24
horas imersivas ao vivo

04
horas pré programa

04
horas de mentoria pós programa

Local:
Link Business School, São Paulo, SP



Dúvidas?
Aicone nossos especialistas do programa

e-mail: universidade@track.co
whatsapp: 31 99724-3298

Data:
04 e 11 Junho, 2025 **Status:**
Aceitando Aplicações **Formato:**
Presencial

Taxa do Programa:
R\$ 9.760,00 **Data Final de Aplicação:**
01, Junho, 2025

Trilha de Aprendizado:
C-Levels Management

*A taxa do programa cobre inscrição, materiais do programa e a maioria das refeições.

Metodologias do Programa:

- Sessões interativas – Discussões e troca de experiências com executivos do mercado;
- Painéis de especialistas – Insights exclusivos de líderes globais;
- Networking estratégico – Conexões com executivos que enfrentam desafios semelhantes;
- Conteúdos pré e pós-Programa – Business cases para estudos práticos e follow ups
- Receba mentoria personalizada em grupo para implementar sua estratégia de CX com sucesso.

Customer Strategy for C-Levels

EXECUTIVE EDUCATION

Customer Strategy for C-Levels é um programa exclusivo da Universidade Track.co, desenvolvido para líderes que desejam transformar a experiência do cliente em uma vantagem competitiva real. Ao aprender a antecipar mudanças na demanda do mercado, você poderá refinar sua estratégia e otimizar os modelos operacionais da sua empresa para gerar impacto direto nos resultados.

Com uma abordagem holística, o programa explora as melhores práticas de estratégia e gestão da experiência do cliente, preparando executivos de alto escalão para criar uma cultura centrada no cliente que engaja equipes, encanta consumidores e impulsiona o crescimento organizacional.

PROGRAMA AVANÇADO DE ESTRATÉGIA E TRANSFORMAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE PARA C-LEVELS

PRINCIPAIS RECURSOS DO PROGRAMA

1. CX como Estratégia de Crescimento e Lucratividade

A experiência do cliente se tornou um dos principais motores de crescimento e diferenciação competitiva no mercado. Este módulo abordará como empresas líderes utilizam CX para impulsionar receita, reduzir churn e aumentar a retenção. Serão explorados conceitos como a Service Profit Chain, conectando a experiência do cliente à lucratividade e apresentando estudos de caso de organizações que transformaram sua rentabilidade através de uma abordagem centrada no cliente.

2. Design de Serviço e Experience Map

Criar experiências exige um profundo entendimento do comportamento do cliente e da jornada de interação com a marca. Neste módulo, os participantes aprenderão como estruturar um design de serviço centrado no humano, mapear o mapa da experiência, identificar pontos de dor e oportunidades, além de implementar estratégias para reduzir atritos, aumentar a satisfação e construir relacionamentos duradouros.

3. Inovação, Dados e Tecnologia na Transformação da Experiência do Cliente

A revolução digital trouxe novas possibilidades para personalizar e escalar a experiência do cliente. Este módulo explora como inteligência artificial, automação e análise preditiva podem aprimorar o atendimento, aumentar a eficiência operacional e personalizar interações. Além disso, serão apresentados frameworks para tomada de decisão orientada por dados, incluindo métricas essenciais que ajudam a justificar investimentos e mensurar o impacto da experiência do cliente no negócio.

Customer Strategy for C-Levels

EXECUTIVE EDUCATION

PRINCIPAIS RECURSOS DO PROGRAMA

4. Cultura Organizacional e Engajamento de Equipes em CX

Para que a experiência do cliente seja uma prioridade sustentável, é essencial construir uma cultura organizacional centrada no cliente. Neste módulo, os participantes aprenderão modelos de liderança para engajar times, incentivar a inovação e garantir que toda a organização esteja alinhada à entrega de um serviço excepcional. Serão exploradas estratégias para fortalecer a cultura de CX e estruturar equipes de alto desempenho que impulsionem a experiência do cliente como diferencial competitivo.

5. Execução, Excelência Operacional e o Futuro da Experiência do Cliente

A implementação de estratégias eficazes de CX exige uma execução impecável e a capacidade de equilibrar velocidade e qualidade na tomada de decisão. Este módulo apresentará frameworks para aceleração e inovação contínua, além de visões sobre as tendências que moldarão o futuro da experiência do cliente.

Plus: Convidados Especiais

O dia será encerrado com um painel de especialistas de empresas referências no mercado, proporcionando uma visão prática dos desafios e oportunidades na jornada de transformação da experiência do cliente.

TÓPICOS PRINCIPAIS

- Desenvolva uma estratégia de experiência do cliente que atenda de forma eficaz e personalizada sua base de clientes.
- Estruture ou otimize objetivos de design de serviço que se diferenciem pelo alto nível de atendimento ao cliente.
- Garanta que as capacidades organizacionais estejam alinhadas às necessidades dos clientes, especialmente à medida que sua empresa expande seus serviços essenciais.
- Implemente novas abordagens para compreender, gerenciar e aprimorar a experiência do cliente.
- Utilize tecnologia e análise de dados para tornar os serviços mais ágeis, intuitivos e eficientes.

Customer Strategy for C-Levels

EXECUTIVE EDUCATION

EQUIPE DE ENSINO



JULIANA LOCH

Diretora de Customer Experience na Amazon Brasil e membro de conselhos, com visão estratégica e foco em resultados.

Executiva com 20 anos de experiência em crescimento, lucratividade e experiência do cliente na América Latina, EUA e Canadá.

Liderou operações em diversos países, triplicou receitas, escalou equipes e impulsionou crescimento sustentável em empresas globais como Amazon e Volvo.

Palestrante sobre Carreira, Alta Performance e Customer Experience, além de mentora de executivos nas Américas e Europa. Membro do programa de liderança feminina do International Council of Women Business Leadership (ICWBL), fundado por Hillary Clinton.



TOMÁS DUARTE

Co-Founder & CEO Track Group S/A. Leading CXM in Latin America.

Com certificações internacionais – entre elas Harvard Business School e Disney Institute – é um dos maiores especialistas em Net Promoter Score e Métricas de Experiência do Cliente da América Latina.

Através de sua atuação, a Track.co impactou 200 milhões de consumidores atuando com mais de 1.500 marcas em 10 países. Possui experiência de mais de 15 anos no mercado, é idealizador do CX Summit, um dos maiores eventos sobre experiência do cliente da América Latina.

Co-autor do livro “Experiência do Cliente - Na Teoria e Muita prática” - Edição 01 e 02.



Customer Strategy for C-Levels

EXECUTIVE EDUCATION

LSB | LINK
SCHOOL
OF BUSINESS

THE KNOWLEDGE EXPERIENCE

Este programa presencial da Universidade Track.co acontece em nosso campus parceiro Link Business School em São Paulo, onde você viverá e aprenderá no coração de São Paulo juntamente a um grupo seletivo de executivos de alto padrão.

Na imersão, cada detalhe é cuidadosamente calibrado para impulsionar seu sucesso. Infraestrutura física e tecnológica focada no acolhimento com salas de aula que despertam a conexão, além dos momentos de interação e alimentação.



REFEIÇÕES

NETWORKING

AULAS DINÂMICAS

CONTEÚDO INÉDITO E EXCLUSIVO

ADMISSÕES

Admitimos candidatos conforme a disponibilidade de vagas, então você é encorajado a enviar sua inscrição o mais rápido possível.

O processo seletivo de admissão é baseado em conquistas profissionais, responsabilidade organizacional e os critérios de admissão para cada programa, conforme descrito em "Quem deve participar". Não há requisitos educacionais formais para os programas de educação executiva da Universidade Track.co.

Aplique Agora ➔

Customer Strategy for C-Levels

EXECUTIVE EDUCATION

PERGUNTAS FREQUENTES (F.A.Q.) - PÁGINA 01

01 - Quando acontece o programa executivo?

O programa começa com um encontro online prévio de 4 horas, realizado entre 1 e 2 semanas antes do início da imersão presencial. A parte presencial ocorre nos dias 04 e 11 de junho de 2025, das 08h00 às 22h00.

02 - Quem serão os mentores?

A certificação será conduzida por Juliana Loch, Diretora de Customer Experience da Amazon Brasil e Tomás Duarte, um dos maiores especialistas em Experiência do Cliente da América Latina.

03 - Qual é o perfil ideal do participante?

O programa é direcionado a líderes de áreas estratégicas, executivos C-Level, VPs e Diretores focados no crescimento sustentável por meio da centralidade do cliente.

04 - Como faço para participar do programa?

O programa Customer Strategy for C-Levels requer aplicação e aprovação, que acontece até 01 de junho de 2025.

05 - Qual metodologia de ensino será adotada?

O programa adota uma abordagem prática e dinâmica, incluindo estudos de caso, simulações, debates e atividades em grupo, garantindo aplicabilidade imediata ao contexto corporativo.

06 - Qual é a carga horária do programa executivo?

A carga horária total do programa é de 24 horas.

07 - Os participantes recebem certificado?

Sim, após aprovação na prova online com proficiência de 70%, você receberá um certificado digital de participação na imersão que pode ser impresso pelo aluno e compartilhado via LinkedIn.

08 - Onde será realizado o programa presencial?

A imersão presencial acontecerá na **Link School of Business**, localizada na Av. Brigadeiro Luís Antônio, 5.083 – Jardim Paulista, São Paulo – SP, CEP 01402-002. A instituição conta com uma estrutura moderna, inspirada nos modelos educacionais de universidades como Harvard e Stanford.

Customer Strategy for C-Levels

EXECUTIVE EDUCATION

PERGUNTAS FREQUENTES (F.A.Q.) - PÁGINA 02

09 - Qual o valor do programa?

O investimento é de R\$ 9.760,00 (nove mil, setecentos e sessenta reais), incluindo:

- Encontro online pré-programa
- Imersão presencial
- Encontro online pós-programa

10 - O que está incluso no valor do programa?

O investimento cobre alimentação - café da manhã, almoço e happy hour - durante os dias presenciais, além de materiais didáticos.

11 - Quais são as formas de pagamento?

Você pode parcelar o valor em até 3 vezes sem juros no cartão de crédito ou optar por pagamento à vista via PIX, com 5% de desconto.

12 - É possível obter desconto para grupos?

Sim, oferecemos desconto progressivo de 10% por pessoa adicional inscrita no mesmo grupo. Para grupos com 10 participantes inscritos, a 11º inscrição será gratuita.

13 - Posso levar um convidado ou compartilhar o material?

Não. A certificação é individual e intransferível. Cada participante deve se inscrever separadamente para garantir uma experiência completa e personalizada de aprendizado.

14 - Posso substituir minha inscrição por outro executivo da minha empresa?

Sim. Caso necessário, você poderá transferir sua inscrição para outro executivo da sua empresa até 5 dias antes do início do programa, sem custos adicionais.

15 - E se eu me inscrever e não puder participar? Existe multa?

Sim. Em caso de cancelamento:

- Menos de 10 dias antes do programa: multa de 15% do valor total, para cobrir custos com infraestrutura física e tecnológica.
- Mais de 10 dias de antecedência: multa de 5%, referente a custos operacionais.

Customer Strategy for C-Levels

EXECUTIVE PROGRAM YEAR 2025

Media Kit para
Parceiros



Customer Strategy for C-Levels

EXECUTIVE EDUCATION



Realizado pela Universidade Track.co, da Track.co, empresa referência em gestão e monitoramento de performance de CX, a Track Uni forma profissionais há mais de 10 anos em conhecimentos de Customer Experience Management.

Desde 2015, reúne grandes nomes de CX em sua banca de mentores para lecionar sobre teorias e cases de sucesso e empresas que se destacam na evolução da Experiência do Cliente.

Local:
Link Business School, São Paulo, SP

Data:
04 e 11 Junho 2025

Status:
Aceitando Aplicações



Trilha de Aprendizado:
C-Levels Management

Formato:
Presencial

ALCANCE DO PROGRAMA

50
lideranças

+40
bilhões de faturamento ac.

+70
mi consumidores na carteira

PACOTES DE PATROCÍNIO CORPORATIVO

#001 – Starter Pack:

- 02 Convites para o Evento (valor de 9.6k cada)
- Exposição da marca no site e mídias da imersão
- Exposição da marca no backdrop digital/tela do evento
- Divulgação da marca em press release sobre o Prêmio
- Participação no Happy Hour (02 convites extras para o Happy Hour)

Investimento Starter Pack
R\$ 23.000

#002 – Presentation Pack:

- Palestra Técnica (não comercial) de 15 minutos
- 03 Convites para o Evento (valor de 9.6k cada)
- Exposição da marca no site e mídias da imersão
- Exposição da marca no backdrop digital/tela do evento
- Divulgação da marca em press release sobre o Prêmio
- Participação no Happy Hour (02 convites extras para o Happy Hour)

Investimento Presentation Pack
R\$ 33.000

#003 – Presentation and Fun Pack:

- Palestra Técnica (não comercial) de 15 minutos
- Anfitrião do Happy Hour Temático (Rooftop da Link School of Business)
- 03 Convites para o Evento (valor de 9.6k cada)
- Exposição da marca no site e mídias da imersão
- Exposição da marca no backdrop digital/tela do evento
- Divulgação da marca em press release sobre o Prêmio
- Participação no Happy Hour (02 convites extras para o Happy Hour)

Investimento Presentation Pack
R\$ 43.000