instituto unicenter



Reinventar a Experiência do Cliente com IA

Reinventar a Experiência do Cliente com IA (320,40€)

Objetivo Geral

Este curso tem como objectivo dotar os participantes dos conhecimentos e ferramentas necessárias para integrar a Inteligência Artificial na jornada do cliente, permitindo-lhes redesenhar processos de interacção que maximizem a personalização e a eficiência

Objetivos Específicos

• Identificar oportunidades de aplicação de IA em cada etapa da jornada do cliente.
• Utilizar ferramentas de IA Generativa para criar comunicações personalizadas.
• Implementar assistentes virtuais para optimizar o suporte ao cliente.
• Analisar dados de comportamento para antecipar necessidades dos consumidores.

Destinatários

Este curso destina-se a profissionais que têm um papel central na inovação e na relação com o mercado. Em particular:
• Gestores de Marketing e CX: que pretendem elevar o nível de personalização das campanhas.
• Diretores e Chefias de Equipas: responsáveis pela modernização das áreas de atendimento.
• Técnicos de Customer Success: que necessitam de metodologias eficazes para gerir a satisfação do cliente.

Perfil do formador

Todos os nossos Formadores trabalham em grandes empresas Nacionais e Internacionais, aliando a “expertise” técnica à experiência prática de trabalho:
• Especialistas em Estratégia de Cliente e IA.
• Experiência profissional relevante no setor tecnológico.

Programa (carga horária: 12h)

Módulo 1

O novo paradigma da experiência do cliente

- A evolução das expectativas do consumidor.
- Potencial da IA na personalização do atendimento.empresarial.

Módulo 2

Mapeamento da jornada inteligente

- Identificação de pontos de fricção e automação.
- Desenho de uma jornada do cliente potenciada por IA.

Módulo 3

IA generativa e hiper-personalização

- Criação de conteúdos e ofertas customizadas em escala.
- Ferramentas de suporte à comunicação directa.

Módulo 4

Automação e self-service inteligente

- Chatbots de nova geração e assistentes virtuais.
- Integração de IA nos canais de contacto.

Módulo 5

Análise preditiva

- Antecipação de necessidades e recomendações personalizadas.
- A IA como instrumento de gestão de resultados.

Módulo 6

Simulações Práticas

- Exercícios práticos de implementação de soluções de IA.
- Boas práticas e erros a evitar na jornada digital.

instituto unicenter

Lisboa
R. Duque de Palmela 25 1º andar
1250-097 Lisboa

Telefone: (+351) 21 134 6028

Porto
R. de Nossa Sra. de Fátima 432
4050-426 Porto

Telefone: (+351) 22 608 3500