



12 a 14 de Outubro

# Customer Experience

## Transformação Digital centrada em Cliente

### PwC's Academy em Angola de profissionais para profissionais

**Garanta que a sua Instituição se encontra preparada para a criação de experiências diferenciadoras para o Cliente.**

**Saiba como aprofundar a sua relação com os clientes e promover experiências verdadeiramente diferenciadoras que potenciem o crescimento do negócio e da marca, através da Transformação Digital.**

**Inscreva-se!**



Uma **formação completa e com exemplos práticos** de gestão da experiência e transformação digital *customer centric*, para ajudar a sua Organização a evoluir à velocidade dos seus Clientes.

**Duração:**

20 horas, divididas por 3 dias (inclui componente teórica e prática).

**Objectivo:**

Dotar os participantes de conhecimentos relativos à gestão e transformação da experiência de Cliente no sector bancário.

**Honorários:**

- 900 mil AOA + IVA por pessoa
- 700 mil AOA + IVA por pessoa (a partir de 3 inscrições por Instituição)

Conheça a nossa oferta em:

[pwc.com/ao/academy](http://pwc.com/ao/academy)



## Programa de Formação

não exaustivo

### Componente teórica

Dia 1 | 6 horas

<b>CX and Digital Transformation</b>	Os desafios, tendências e prioridades da transformação digital; A evolução dos hábitos e expectativas dos Clientes; A necessidade de uma estratégia <i>customer centric</i> .
<b>Connecting the front &amp; back office</b>	Boas práticas e tecnologias para suporte ao alinhamento do <i>front office</i> e <i>back office</i> para a entrega de um serviço <i>customer centric</i> ; A estratégia de <i>Customer Relationship Management</i> (CRM); Implementação de <i>workflows</i> e CRM
<b>Metrics and Indicators</b>	A importância da monitorização da qualidade e níveis de serviço; Métricas e indicadores de medição: NPS, Customer Lifetime Value, Churn Rate, Customer Effort Score, Retention Rate, entre outros.
<b>Simplificação de processos e redução SLAs</b>	As metodologias e ferramentas de suporte à reengenharia e optimização de processos; A Framework APQC, linguagem BPM, Design Thinking, MURAL, e Lean.
<b>Banca 2025: tendências e referências disruptivas</b>	<i>Open Banking</i> ; <i>Wearables</i> nos sistemas de pagamento, Automação e <i>Self-service</i> ; <i>Analytics</i> e <i>Process Mining</i> .

### Componente prática

Dia 2 | 7 horas

<b>Avaliação de qualidade e níveis de serviço (case study)</b>	Resolução de um caso prático para a construção de um modelo de avaliação de qualidade e níveis de serviço, incluindo inquéritos de satisfação e medição de SLAs.
<b>Gestão da Mudança</b>	As componentes da estratégia da Gestão da Mudança e as etapas para a sua construção; Elaboração de um Catálogo de Iniciativas e respectivo <i>roadmap</i> de implementação.
<b>Metrics and Indicators</b>	As 5 etapas para a reengenharia de processos; Resolução de um exemplo prático.

### Componente prática

Dia 3 | 7 horas

<b>Optimização do Capital Humano</b>	Resolução de um caso prático para a construção de um modelo de dimensionamento do Capital Humano.
<b>Rentabilidade dos balcões (case study)</b>	Compreensão da metodologia e resolução de um exemplo prático para a análise de rentabilidade dos balcões.

## Formadores



**Fernando Vasconcelos**  
Partner,  
Consulting FS

**O Fernando iniciou o seu percurso profissional na PwC em 2010. Actualmente é Partner da divisão de Consulting - Financial Services, com uma vasta experiência no sector financeiro Angolano.**

Nos últimos anos tem coordenado projectos de consultoria nomeadamente de aumento de eficiência organizacional, reengenharia de processos, implementação de soluções digitais para suporte a processos do *front-office*, das áreas de suporte e controlo.



**Tito Moreira Tavares**  
Senior  
Manager, FS

**O Tito integrou a PwC em 2017 onde é Senior Manager na divisão de Consulting – Financial Services na PwC Angola. Tem mais de 10 anos de experiência em consultoria em projectos em Portugal, Angola, Cabo Verde, Timor-Leste e Singapura.**

A sua carreira foi focada em projectos de definição e reengenharia de processos, implementação de sistemas de informação e PMO. No sector de serviços financeiros foi responsável por projectos de aumento de eficiência organizacional, reengenharia de processos, implementação de soluções digitais para suporte a processos do *front-office*, das áreas de suporte e controlo, tendo ainda ministrado acções de comunicação e formação direccionadas para os processos implementados.



**Sofia Cabral Polónia**  
Senior  
Consultant,  
FS

**A Sofia iniciou carreira na PwC Portugal em 2017 onde é Senior Consultant na divisão de Consulting – Financial Services. Tem 4 anos de experiência em consultoria em projectos em Portugal.**

A sua experiência é particularmente relevante em projectos na área de *Customer Experience*, mais especificamente no âmbito de *Next Best Offer / Next Best Action*, onde como PMO foi responsável pela coordenação de iniciativas e gestão de equipas de *Business Intelligence*, Produto e Comerciais para a construção de estratégias de gestão personalizada de Cliente suportadas em modelos analíticos de base à tomada de decisão. Adicionalmente, tem experiência em projectos de definição e reengenharia de processos, gestão de risco, *Compliance* e *talent management*.

**Inclui: entrega de certificado de formação PwC.**

Inscreva-se em: [www.pwc.com/ao/academy](http://www.pwc.com/ao/academy) ou envie um email para: [ao\\_pwcsacademy@pwc.com](mailto:ao_pwcsacademy@pwc.com).

A PwC reserva-se ao direito de admissão.



### Contactos

Fernando Vasconcelos  
Tel: +244 949 912 713  
[fernando.vasconcelos@pwc.com](mailto:fernando.vasconcelos@pwc.com)



Leia o QR Code para saber mais sobre a PwC's Academy Angola

