



29 e 30 de setembro

Customer Experience

Transformação Digital centrada em Cliente

PwC's Academy em Cabo Verde 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:**

12 horas, divididas por 2 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:**

- 95 mil CVE + IVA por pessoa
- 65 mil CVE + IVA por pessoa (a partir de 3 inscrições por Instituição)

Conheça a nossa oferta em:

pwc.com/cv/academy



Programa de Formação

não exaustivo

Componente teórica

Dia 1 | 6 horas

| | |
|--|---|
| CX and Digital Transformation (1 hora) | 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> . |
| Connecting the front & back office (1 hora) | 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 |
| Metrics and Indicators (2 horas) | 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. Resolução de um caso prático para a construção de um modelo de avaliação de qualidade e níveis de serviço (NPS e SLAs). |
| Gestão da Mudança (1 hora) | As componentes da estratégia da Gestão da Mudança e as etapas para a sua construção; Princípios para a elaboração de um Catálogo de Iniciativas e respectivo <i>roadmap</i> de implementação. |
| Banca 2025: tendências e referências disruptivas (1 hora) | <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 | 6 horas

| | |
|--|---|
| Reengenharia de processos (2 horas) | As 5 etapas para a reengenharia de processos; Resolução de um exemplo prático. |
| Optimização do Capital Humano (2 horas) | Resolução de um caso prático para a construção de um modelo de dimensionamento do Capital Humano. |
| Rentabilidade dos Balcões (2 horas) | Compreensão da metodologia e resolução de um exemplo prático (<i>case study</i>) para a análise de rentabilidade dos balcões. |

Formadores



**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.

Inscriva-se em: www.pwc.com/cv/academy ou envie um email para: pt_pwcsacademy@pwc.com.

A PwC reserva-se ao direito de admissão.



Contactos

Tito Tavares
Tel: +351 967 463 442
tito.m.tavares@pwc.com



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

