

 08

O que aprendemos?

Nesta aula, aprendemos:

- Como a cultura organizacional se manifesta no serviço ao cliente;
- Conhecer o cliente por meio do mapa da empatia;
- Mapa da jornada do cliente;
- Perfis de contato/interação com o cliente: low touch, high touch e tech touch;
- Importância do time to value.