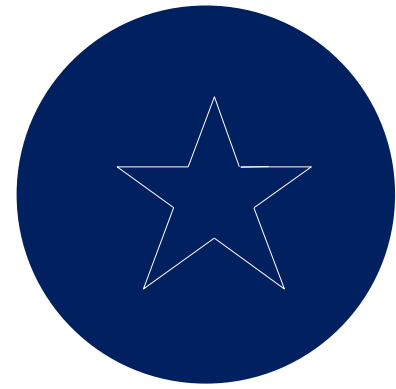


Curso Online

CRM & Customer Retention

Por **Stefano Balian**
Líder de Experiência na Petlove

O que você vai aprender no curso?



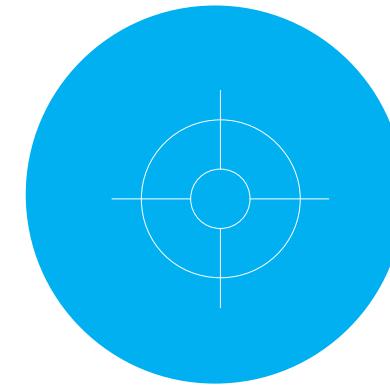
Introdução

- Conceitos
- CRM para diferentes negócios
- Definição de Objetivos
- Profissional e Estruturas Organizacionais
- CRM como processo



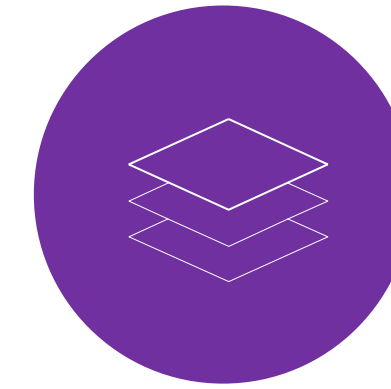
Dados

- Visão 360° do Cliente
- Limpeza e Consistência de dados
- Customer Data Platform
- LGPD



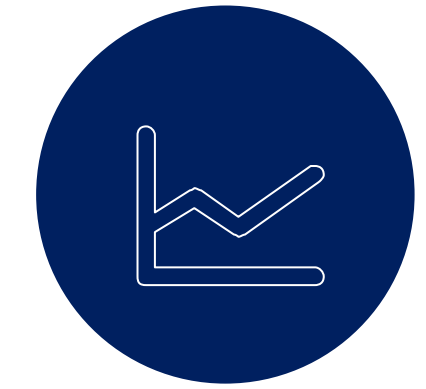
Customer Analytics

- Customer Centricity
- RFV → Life Time Value
- Segmentação de Valor Real, Potencial e Comportamental
- Size e Share Of Wallet
- Churn e Modelos Preditivos
- Personas e Perfis
- Next Best Offer e Action



Planejamento

- Customer Life Cycle Journey
- Estratégias de Campanhas de CRM
- Triggers
- Réguas De Relacionamento
- Gestão de Canais
- Workflow de CRM
- Gestão de Stakeholders



Métricas & Resultados

- Testes
- ROI
- Métricas
- Business Plan

Comece Simples!