

Ângelo Vieira

EMENTA

**XM** Experience  
Management

*(Gestão por **Experiência**)*

# SOBRE ÂNGELO VIEIRA

---

- Nordestino, natural do sertão cearense;
- Ex estudante de escola pública;
- Formado em Administração e Engenharia comercial;
- Gestão de projetos, marketing, inovação, liderança e gestão;
- Mestrando em transformação digital; · GPA, UDD Ventures, Itaú, Omnistory, Sebrae, Unilever, Pague menos, Natura & Co, Inovativa, Distrito, NinnaHub, PretaHub, FIESP, Digit.all VTEX;
- Acredita no poder do amor e da inovação



**O básico bem feito também faz parte da reinvenção das compras online.**



**Me encontre nas redes sociais:**



angelovieirajr

# TRILHA DO ESTUDO

---

## AULA 01 - TRANSFORMAÇÃO CULTURAL

Sabe por onde nós vamos começar essa aprendizagem? Pela transformação digital. Você já se perguntou sobre como foi todo esse processo? O que é transformação digital, que as grandes organizações e o Mercado tanto falam? Então partiremos desse ponto para conseguir entender onde a experiência de fato ganha relevância meio a este processo transformador.

### ESTRUTURA DA AULA

- Transformação digital
- Como funciona a tecnologia
- Questões estruturais

## AULA 02 - ERA OMNI

Ao longo dos próximos anos a tecnologia terá papel ainda mais fundamental nos investimentos do setor varejista por ser a ferramenta básica de alavancagem da Omni Era. E, é sobre isso que abordaremos nesta aula. Preparado? Assista a aula e esteja por dentro desse assunto.

### ESTRUTURA DA AULA

- Era Omni
- Era de conectividade
- Pilares de transformação digital do GTI

## AULA 03 - CUSTOMIZAÇÃO DA EXPERIÊNCIA

Nessa aula falaremos um pouco sobre os 3 "C's" que compõem a customização da experiência. Além de abordarmos também, sobre a experiência profissional do nosso Especialista Ângelo Vieira que reforçará todo esse conteúdo que estamos estudando.

### ESTRUTURA DA AULA

- Customização dessa experiência
- Pesquisa Salesforce
- Experiência de compra

# TRILHA DO ESTUDO

---

## AULA 04 - PILARES DA EXPERIÊNCIA

Nessa aula vamos falar sobre inovação. A inovação que guia essa perspectiva e esse olhar para a experiência no presente e também no futuro das grandes organizações que já estão com esse “pé” na gestão por experiência.

### ESTRUTURA DA AULA

- Pilares da Experiência
- Business Innovation
- Startups

## AULA 05 - FEELING POINTS

Um dos pontos que você já sabe é que não basta simplesmente iniciar o contato com o seu cliente. Mas, precisamos manter! Sejam nos canais digitais ou no contato físico em uma loja. Os pontos de contato por muito tempo deram início e deram origem a uma forma de como podemos ter proximidade e criar algum tipo de atendimento e de relacionamento mínimo com o nosso consumidor. Então, acompanhe essa aula e saiba mais sobre isso!

### ESTRUTURA DA AULA

- Conexão com o cliente
- Ponto de contato
- Pontos de sentimento

## AULA 06 - JORNADA DE CONSUMO

O que é jornada? Como funciona a jornada do seu cliente? Desde o início do primeiro ponto de contato que ele teve com você até o atual, qual tem sido o caminho traçado por esse consumidor? Vamos analisar isso juntos nessa aula!

### ESTRUTURA DA AULA

- O que é jornada?
- Pontos de contato
- Interação com o consumidor

# TRILHA DO ESTUDO

---

## AULA 07 - **CONHEÇA UX, EX, BX**

essa aula vamos falar da importância da experiência do consumidor com o seu produto/serviço. E, para falar dessa importância veremos algumas siglas em inglês que serão traduzidas de forma muito simples, para que conheçamos a falar dessa experiência. Vamos pra essa aula?

### **ESTRUTURA DA AULA**

- UEX (Use Experience)
- EX (Employee Experience)
- BX (Business experience)

## AULA 08 - **XM - EXPERIENCE MANAGEMENT**

Dentro de uma empresa, a experiência do cliente é a sua percepção geral quanto a determinada empresa. Precisamos elevar o nível de satisfação desse cliente para que ele tenha maior conexão com o seu produto/ serviço, e assim você conquiste lealdade e apreciação quanto a sua marca.

### **ESTRUTURA DA AULA**

- XM (Experience Management)
- Infraestrutura
- Transformação da experiência

## AULA 09 - **FAZER O BÁSICO BEM FEITO!**

Precisamos garantir que todo o básico da nossa empresa esteja funcionando de uma forma adequada, fluída e com excelência. Afinal, não tem como a gente falar sobre futuro se o básico não está sendo bem feito ou não está funcionando. E, o básico tem que ser muito bem feito e com excelência. Esse é um dos grandes pontos da reinvenção da jornada de compra online e física.

### **ESTRUTURA DA AULA**

- Higienização
- Omni Marketing
- Aspectos importantes

# TRILHA DO ESTUDO

---

## AULA 10 - FUTURO DAS GRANDES ORGANIZAÇÕES

Agora falaremos sobre pontos muito importantes, como: Quem é essa nova organização, alguns aspectos gerais sobre ela e qual o seu futuro. Assista a última aula dessa série que revolucionará a sua percepção quanto ao futuro da sua empresa.

### ESTRUTURA DA AULA

- Quem é essa nova organização
- Aspectos gerais
- Futuro

## CONCLUSÃO

Existem muitos caminhos de impacto que vão transformar não apenas o seu negócio, mas também o mercado como um todo, futuramente. E, abordamos justamente esses pontos ao longo dessa série. Com o intuito de ampliar a sua visão quanto a gestão por experiência.

### ESTRUTURA DA AULA

- Resumo geral
- Agradecimentos
- Processos



**Eu acho muito interessante que nós, na verdade, não mudamos o comportamento de ninguém. Nós mudamos a forma como as pessoas pensam e como nós pensamos. Consequentemente, como nós mudamos os nossos pensamentos, mudamos depois os nossos comportamentos através desses pensamentos.**

Ângelo Vieira

