

Programa avançado atenderá profissionais de seguros, líderes de equipe e empresários, no aprimoramento da experiência do cliente

Com consumidores cada vez mais exigentes, dominar as técnicas de experiência do cliente tornou-se um diferencial competitivo essencial para profissionais e empresas que buscam crescimento.

Atenta a essa realidade do mundo corporativo, a Escola de Negócios e Seguros (ENS) lançou uma Certificação Avançada inédita com foco em [Customer Experience](#), que terá início em 5 de maio.

O conteúdo aborda disciplinas como “Neurociência e a experiência do cliente”, “Mapeamento da Jornada do Cliente”, “Guestology: método Disney de encantar o cliente aplicado a seguros” e “Personalização e Segmentação de Clientes”.

Também serão ensinadas as tecnologias emergentes em customer experience, as estratégias de retenção, fidelização e engajamento do cliente, e a cultura organizacional focada no cliente.

Conhecimentos além do Seguro

Uma novidade deste programa é que ele atenderá, além de profissionais do setor de seguros, a outros que atuam em segmentos correlatos, como líderes e gestores de empresas que buscam aprimorar operações e desenvolver equipes mais eficientes, e empresários que desejam elevar a satisfação e a fidelização de clientes.

Com aulas às segundas e quartas-feiras, à noite, a certificação tem investimento de 10 parcelas de R\$ 298,00, e as inscrições seguem abertas, podendo ser realizadas [aqui](#).

Master Class

Para apresentar a Certificação Avançada em Customer Experience, a ENS realizou, na última quinta-feira, 3, a Master Class [“A Experiência do Cliente no Mercado de Seguros”](#), transmitida ao vivo pelos canais da Instituição no YouTube e LinkedIn.

A abertura foi conduzida pela diretora de Ensino da Escola, Maria Helena Monteiro, que destacou a importância da experiência do cliente para o sucesso dos negócios.

Mediada por Luís Martinelli, coordenador da nova certificação, o evento contou com a participação de Lucas Safont Pereira, diretor de Estratégia, Clientes e Inteligência de Mercado na Allianz Seguros.

Os especialistas debateram as principais tendências adotadas por seguradoras e corretoras para fortalecer o relacionamento com os clientes, e analisaram como a evolução do [Customer Experience](#) impacta diretamente o sucesso das empresas e a trajetória dos profissionais da área.

Assista ao encontro clicando [aqui](#).

Fonte: ENS, em 08.04.2025.