CEFIS

CERTIFICADO

A CEFIS Inscrita sob o CNPJ 20.799.537/0001-70 e através da Resolução do MEC CNE nº 04/99 -(art.7º,§3º) emite Certificado de Conclusão e proficiência para:

Pedro Henrique Pena De Carvalho

No curso Métricas de experiência do cliente

com duração de **50 Minutos**, abordando os seguintes temas:

Introdução. Pesquisas OMS 2022. Conceito Experiência do cliente. O que é o ciclo de vida do cliente. Clienticentrismo - Customer Centric. Experiência do cliente - fatores importantes. Métricas de Experiência e NPS. Tipos de NPS - Clientes Neutros. Detratores e Promotores. Modos de Aplicação do CES. Calcular o CSAT. Finalização

CEFIS

28 de fevereiro de 2025

Código de Validação: **25497519889**

cefis.com.br/valida