INOVA

BUSINESS SCHOOL

Master em Jornada do Cliente

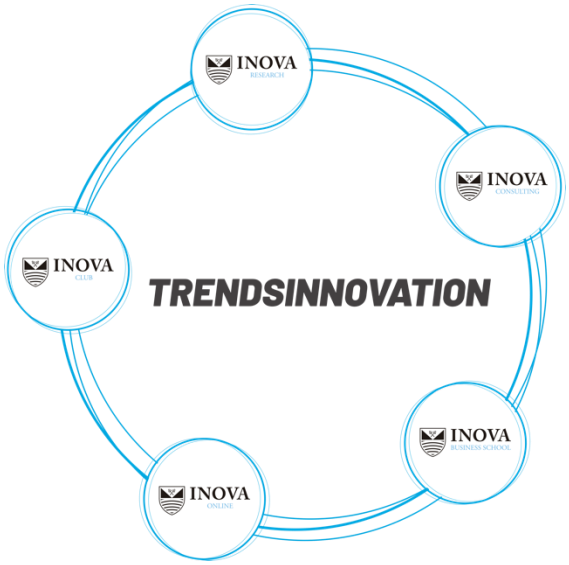
EM PRIMEIRO LUGAR, O FUTURO E A INOVAÇÃO

A **Inova Business School** é uma escola de negócios que mantém os olhos voltados para o que ainda está por vir. Aqui, a missão é formar profissionais visionários e ousados, orientados para serem experts em Futuro, Tendências e Inovação.

• A primeira escola de negócios do Brasil 100% dedicada a Futuro, Tendências e Inovação;

• Cursos alinhados as tendências e com o cenário mundial dos negócios;

A **Inova Business School** faz parte do **Grupo Inova** – um amplo ecossistema que foi criado em 2008 em torno do DNA TrendsInnovation – termo criado por nós para explicitar a nossa crença na Inovação com a lente das tendências. O grupo tem a sua divisão de pesquisa de tendências, consultoria, educação, além de um clube de relacionamento e network.



- **Inova Research**
- **Inova Consulting**
- **Inova Business School**
- **Inova Online**
- **Inova Club**

www.inovaww.com

OS FUNDADORES DO GRUPO INOVA

Luis Rasquilha

Como CEO da Inova Consulting e um dos idealizadores deste projeto, o executivo Luis Rasquilha, com formação em Criatividade, Empreendedorismo, Gestão da Inovação, Administração, Marketing e Comunicação, professor de renomadas universidades na Europa e América do Sul e com experiência profissional em várias empresas da Europa, emprestou a este projeto a sua visão de futuro, inovação e as competências que serão necessárias para os executivos e empresários do futuro. Autor e Coautor de mais de 20 livros nas áreas de marketing, comunicação, tendências e inovação, é uma referência nessas áreas.

Marcelo Veras

Presidente do Grupo Unità Educacional. Sócio e membro do conselho da Inova Consulting. Conselheiro da SBCE - Sociedade Brasileira de Comunicação Emocional. Conselheiro Emérito da Associação de Conselheiros TrendsInnovation do Brasil. Professor de Planejamento de Carreira e Estratégia na Inova Business School. Mentor do Founder Institute Campinas. Experiência de mais de 30 anos em empresas tais como: Rede Positivo, Souza Cruz, Claro, TIM, ESPM, ESAMC, Inova Consulting, Atmo Educação, Unità Educacional e Grupo Inova. Autor e Coautor de seis livros: Métodos de Ensino para Nativos Digitais (2010), Gestão de Carreira e Competências (2014), SBB – Strategic Building Blocks (2017 e 2019), Inovação em sala de aula (2018), Tempo de compartilhar (2018) e Educação 4.0 (2019).

Graduado em Engenharia Química (Universidade Federal de Uberlândia), com Pós-Graduação em Gestão de Produção (Universidade Federal de Santa Maria), MBA Executivo em Marketing (ESPM). MBA Executivo em Gestão de Negócios (ESAMC). Pós MBA em Finanças (Inova Business School). Conselheiro TrendsInnovation certificado (Inova Business School). Master em Negócios de Plataforma (MIT).

O MASTER

O mundo como conhecíamos acabou. A necessidade de isolamento, distanciamento, uso de máscara e higiene das mãos simplesmente alterou todas as nossas rotinas. As mecânicas de funcionamento que já estavam combinadas como educação, comércio, produção industrial e serviços tiveram que ser abruptamente interrompidas. Perdemos pessoas queridas do nosso convívio. Nós mudamos.

E se nós estamos diferentes, nossos clientes também. O que aconteceu foi um terremoto. Nossos negócios sofreram avarias e alguns ruíram. Agora temos que reformar ou reconstruir negócios que suportem este e outros eventos.

Este curso utiliza ferramentas que nos ajudam a entender os caminhos do cliente antes, durante, depois da compra e principalmente quais as emoções envolvidas. São elas que compõem a experiência de compra.

Este Master tem por objetivo auxiliar o participante a reformular e/ou criar um negócio adaptado às novas condições de mercado que temos hoje, num cenário instável de pandemia e mudanças diárias.

Competências desenvolvidas

Ao final deste Master os participantes serão capazes de mapear a jornada do cliente, do ponto de vista do cliente, identificando os pontos de contato e gargalos funcionais e emocionais que podem surgir. Tomando conhecimento destes gargalos, os participantes serão capazes de alterar o modelo de negócios e sua proposta de valor, alterando as experiências de compra deste cliente. Serão utilizados conceitos de Canvas de Modelo de Negócio, Jornada do Cliente, Design Thinking, MVP, Métodos Ágeis, entre outros.

Os participantes serão capazes de utilizar essas técnicas para reforma e reconstrução de negócios em tempos voláteis como os atuais, aumentando a sua resiliência.

DISCIPLINAS E CARGAS HORÁRIAS

	TÓPICOS ABORDADOS	PROFESSOR	DATA
	ENCONTRO 1 – O momento atual		
1	Não há novo “normal”!	Renato Cecchettini	07/07/2021
2	Modelos de Negócio		
3	O cliente		
4	O propósito		
	ENCONTRO 2 – Jornada do Cliente		
5	Deixando de lado o "o que eu faço" e adotando o "o que o cliente quer".	Renato Cecchettini	14/07/2021
6	Como compramos?		
7	Quem são nossos clientes?		
8	Um dia na vida do cliente		
9	Economia da Experiência		
10	O que é um MVP de novo negócio e como construí-lo		
	ENCONTRO 3 – Mapeamento de Jornada do Cliente I		
11	Timeline	Renato Cecchettini	21/07/2021
12	Pessoas e coisas da linha de frente		
13	Emoções e Atitudes		
14	Pessoas e coisas nos bastidores		
15	MVP		
	ENCONTRO 4 – Mapeamento de Jornada do Cliente II		
16	Como é a timeline do meu negócio?	Renato Cecchettini	28/07/2021
17	O que o cliente busca?		
18	Como ele busca resolver o problema?		
19	Como é o contexto de compra?		
	ENCONTRO 5 – Insights e conclusão de curso		
20	Como meu negócio pode mudar?	Renato Cecchettini	11/08/2021
21	O novo modelo de negócio		
22	Apresentação do modelo de negócio transformado		

METODOLOGIA

O Master irá privilegiar a Metodologia Ativa de estudo, promovendo insights, estudos fora das aulas regulares, bem como trabalhos de grupo, networking e contatos entre os participantes.

A Inova foi a primeira escola de negócios do Brasil (desde 2016) a utilizar a plataforma Canvas LMS *(Learning Management System)*. Trata-se do melhor ambiente virtual de aprendizagem do mundo. Intuitivo, fácil de usar e adotado pelas melhores instituições de ensino, tais como Harvard, Stanford, Yale, MIT, entre outras. A plataforma Canvas é 100% na nuvem e pode ser acessada por meio de computadores (Desktops ou Laptops), tablets ou smartphones. Nela você terá conteúdos prévios às aulas, conteúdos de aprofundamento, participará de discussões, aulas ao vivo e online, entre diversas outras atividades. Nas turmas presenciais físicas, cumpre o papel de ampliar a experiência de aprendizagem além das aulas, com conteúdos prévios e para aprofundamento posterior. Nas turmas presenciais digitais, além disso, oferece duas ferramentas para as aulas ao vivo e online (BigBlueButton e Zoom), onde aulas acontecem com total interação, uso de metodologias ativas, salas privadas de discussão e gravação das aulas.

PROJETO FINAL

O curso será finalizado através da elaboração de um Projeto Final, no qual o(a) aluno(a) deverá abordar conteúdo do Master, explorar insights obtidos durante a aula, num projeto inovador e que provoque a análise crítica, troca de experiência e networking com os outros alunos do Master. Ao longo do curso serão dadas indicações sobre a elaboração do projeto final.

O PROFESSOR

Renato Jannuzzi Cecchettini

Graduado em Engenharia Civil, pós graduado em Gestão pela FAAP e MBA em Gestão na FAAP/Wharton. É professor das áreas de Marketing, Neuromarketing, Inteligência de Mercado, Estratégia e Ferramentas de Gestão da Nova Economia tanto em cursos de graduação como em cursos de pós-graduação e MBA. Atuou 15 anos na área de saúde suplementar. Possui especialização de Geração de Modelo de Negócios (BMGen) pela ESPM. Facilitador de treinamentos presenciais e online. Consultor da Inova Consulting nas áreas de Métodos Ágeis e Transformação Digital atuando nos mais diversos setores como bancos, seguros, contact centers, agro, entre outros. Conselheiro Trendsinnovation pela Inova Business School. É diretor da Targget House, empresa de consultoria em mídia e inteligência de mercado.

INFORMAÇÕES GERAIS E INSCRIÇÕES

TURMA DIGITAL – ao vivo e online

Dados Gerais

Início: 07/07/2021 e término dia 11/08/2021

Dias de aula: quarta-feira

Horário das aulas: 19h às 22h30

Duração total: 30 horas/aula

Sessões ao vivo e online com a professora: 20 horas/aula

Exercícios, atividades prévias e conteúdos extras: 10 horas/aula

Local das aulas

As aulas serão realizadas de forma ao vivo e online, utilizando a plataforma de ensino híbrido Canvas LMS. Todas as aulas ficam gravadas por 7 dias (após a realização da aula).

Link para inscrições: www.inovabs.com.br/master

INVESTIMENTO Taxa de Inscrição: R$ 80,00	
Opções de Pagamento	**Valores**
Total	R$ 660,00
À vista	R$ 627,00
2 parcelas	R$ 330,00
3 parcelas	R$ 220,00

* Em todas as opções de pagamento (parcelado e também no pagamento à vista) será cobrado também a taxa de matrícula no valor de R$ 80,00. A taxa será cobrada na primeira parcela e não poderá ser parcelada.

FORMAS DE PAGAMENTO

- Cartão de crédito (pagamento recorrente) diretamente no site;

Observação: A opção "Pagamento recorrente" debita mensalmente o valor da parcela em sua fatura sem comprometer o limite do cartão com o valor total do curso.

Desconto para alunos(as) e ex-alunos(as) da Inova Business School

Se você já estuda ou já estudou com a gente, você tem desconto de 15% em qualquer um dos planos de pagamento. Envie um email para nosso time solicitando o seu cupom de desconto (antes de realizar sua matrícula online).

Desconto para empresas parceiras

Consulte no site da Inova se a empresa onde você trabalha é parceira da Inova. Se sim, envie um email para nosso time solicitando o seu cupom de desconto (antes de realizar sua matrícula online).

Faturamento para empresa

Se a empresa onde trabalha é quem investirá no curso para você, envie um email à nossa equipe e faremos toda a documentação para pessoa jurídica. Consulte conosco as opções de pagamento disponíveis para este caso.

Documentos necessários (anexar ao realizar a inscrição no site - PNG, JPG ou PDF)

- Tire uma selfie com um dos documentos ao lado do rosto, podendo ser a frente de um dos documentos a seguir: CNH, RG, Carteira funcional ou página da foto do Passaporte, onde consta a foto e seu nome.

Confirmação da abertura da turma: 07 dias antes da data de início do curso.

Dúvidas?
Entre em contato e agende um bate-papo para conhecer a história, time de professores e todos os cursos que a Inova oferece!

INOVA
BUSINESS SCHOOL

(19) 3234-0753 | (19) 9 9301-0494
marketing.campinas@inovabs.com.br
inova.campinas@inovabs.com.br

(11) 3075-2872 | (11) 9 6930-6083
sp1paulista@inovabs.com.br
marcele.blanco@inovabs.com.br