

Ementa Curso Neuro X – O Poder da Neurociência no CX

O **Curso Neuro X** foi desenvolvido para quem deseja dominar os 6 Pilares da Experiência do Cliente, integrando neurociência, comportamento e estratégia. Cada módulo foi cuidadosamente estruturado para garantir aprendizado aplicável, prática real e transformação na forma de pensar e agir sobre CX.

Módulo 1: Estratégia - O Norte da Experiência



Quando: 17/11



Horário: 19h30 às 22h



Objetivo: Definir uma estratégia de CX clara, alinhada à estratégia geral da empresa e aos atributos de marca.

Conteúdos-chave:

- *Economia da Atenção:* entender como o cérebro seleciona estímulos e como isso afeta o feedback do cliente.
- Definir uma estratégia clara de CX, alinhada à estratégia corporativa e aos atributos de marca.
- Comunicar a estratégia de CX a todos os níveis da organização.
- Conectar CX à priorização de projetos, investimentos e critérios de financiamento.
- Incluir CX nas decisões de negócio e reuniões estratégicas.

Habilidades desenvolvidas:

- Visão estratégica e sistêmica de CX.
 - Alinhamento entre marca, propósito e experiência.
 - Condução de reuniões e pautas estratégicas com foco no cliente.
-

Módulo 2: Cultura - O DNA da Experiência



Quando: 18/11



Horário: 19h30 às 22h



Objetivo: Alinhar a cultura organizacional à estratégia de CX e criar práticas sustentáveis centradas no cliente.

Conteúdos-chave:

- Cultura interna com a estratégia de CX e os valores da marca.

- Como criar processos de recrutamento humanizado, focado em valores de CX.
- Como promover treinamentos contínuos e onboarding centrado no cliente.
- Importância dos rituais, storytelling, celebrações e reconhecimento de boas práticas.
- Sistema de Recompensa e Dopamina: como reforçar comportamentos desejados através de reconhecimento e celebração.
- Neuroplasticidade: a importância da repetição e do ambiente para consolidar novos hábitos de CX.
- Reforçar a cultura de CX com comunicação interna estratégica e frequente.

Habilidades desenvolvidas:

- Liderança humanizada e inspiradora.
- Criação de programas de engajamento e rituais de CX.
- Comunicação interna eficaz e empática.
- Aplicação de neurociência da motivação e comportamento em ambientes corporativos.

Módulo 3: Medição - Feedback, Resultados e Aprendizagem



Quando: 19/11



Horário: 19h30 às 22h



Objetivo: Medir a experiência de forma integrada, conectando percepção do cliente aos resultados do negócio.

Conteúdos-chave:

- Definir subconjuntos de métricas de CX para diferentes áreas.
- Mensurar percepções com base na qualidade da experiência.
- Coletar dados descritivos (duração, erros, contextos).
- Analisar diferenças de qualidade por jornada.
- Conectar métricas a resultados de negócio.
- Modelagem mental e viés de confirmação: como interpretar feedbacks sem distorções cognitivas.
- Small Data emocional: insights qualitativos baseados em microexpressões e linguagem corporal.
- Avaliar colaboradores com critérios de performance em CX.

Habilidades desenvolvidas:

- Leitura crítica e estratégica de dados de experiência.

- Criação de painéis de indicadores CX.
 - Capacidade de traduzir dados e metas em decisões estratégicas.
 - Uso de feedbacks para gerar aprendizado organizacional.
-

Módulo 4: Compreensão do Cliente - Voz, Dados e Empatia



Quando: 27/11 e 28/11



Horário: 19h30 às 22h



Objetivo: Compreender o cliente por múltiplas fontes, com profundidade emocional e capacidade analítica.

Conteúdos-chave:

- Coletar feedbacks ativos e espontâneos de clientes (NPS, CSAT, CES, escuta ativa, redes sociais).
- Obter insumos de colaboradores da linha de frente.
- Fundamentos do atendimento estratégico para a experiência do cliente e resultado para o negócio.
- Analisar percepções, identificar dores, oportunidades e clientes - chave.
- Construção de um programa VOC para estratégias assertivas.

Habilidades desenvolvidas:

- Escuta ativa e empatia estratégica.
 - Análise comportamental e emocional do cliente.
 - Capacidade de transformar feedbacks em planos de ação.
 - Desenvolvimento de visão centrada no cliente e orientada a dados.
-

Módulo 5: Design da Experiência - Criação e Evolução Contínua



Quando: 01/12 e 02/12



Horário: 19h30 às 22h



Objetivo: Projetar experiências consistentes com base em processos, dados e cocriação com o cliente.

Conteúdos-chave:

- Aplicar processo de design em mudanças relevantes.
- Incluir clientes, parceiros e times internos na co - criação.
- Iterar e prototipar rapidamente experiências e soluções.
- Mapear jornadas e ecossistemas de CX (pessoas, processos, tecnologia).
- Direcionar experiências com base em insights profundos.

- Design sensorial e multisensorialidade: como estímulos visuais, auditivos e táteis moldam percepções e memórias.
- Efeito de fluência cognitiva: quanto mais fácil o cérebro processa uma experiência, mais positiva ela é percebida.

Habilidades desenvolvidas:

- Capacidade de mapear e redesenhar jornadas de clientes.
- Aplicação de metodologias de design thinking e neurodesign.
- Criação de protótipos e testes de experiência.
- Inovação colaborativa com foco em resultados.

Módulo 6: Governança - Sustentação e Evolução do CX

 **Quando:** 03/12 e 04/12

 **Horário:** 19:30 às 22hs

 **Objetivo:** Garantir consistência, coordenação e accountability na gestão da experiência do cliente.

Conteúdos-chave:

- Definir padrões consistentes de CX em toda a organização.
- Atribuição de papéis por área, função e liderança.
- Coordenação entre áreas com responsabilidades compartilhadas.
- Redesenho de políticas e processos com foco em CX.
- ROX – Como mensurar o retorno do investimento em CX.

Habilidades desenvolvidas:

- Implementação de frameworks de governança de CX.
- Gestão de accountability e performance em experiência.
- Liderança colaborativa entre áreas.
- Capacidade de mensurar e sustentar resultados de CX a longo prazo.

Carga horária e formato de entrega

O curso foi desenhado para se adaptar à sua rotina, sem abrir mão da profundidade, prática e transformação que a experiência do cliente exige.

 **22h30 de conteúdo online e ao vivo:** Aulas dinâmicas, com aplicação imediata e interação com especialistas. Um mergulho prático nos 6 Pilares do CX com base em neurociência e comportamento.

✓ **+5h de vivência prática presencial (Pacote Premium):** Uma imersão sensorial no Shopping Morumbi (SP), onde você irá viver experiências reais como cliente, analisar jornadas e prototipar soluções com apoio técnico e emocional. **Disponível em 2026**

✓ **+3h de conteúdo complementar no ambiente imersivo no Notion (Pacote Essencial e Premium):** Aprofundamento pós-aula com frameworks, templates, trilhas guiadas, livros em PDF, referências e exercícios práticos para aplicar no seu contexto profissional.

🎯 **Total:** até 30h30 de aprendizado estruturado, combinando teoria, prática e personalização - para você sair com domínio, segurança e resultado real.

🚀 **Ao concluir, você será capaz de transformar conhecimento em poder de ação:**

✨ **Conduzir projetos de CX baseados em dados + emoções**

Combine fundamentos da neurociência e da ciência comportamental com estratégias de CX para desenhar jornadas que realmente movem o cliente - da emoção à decisão.

🎯 **Comunicar com precisão para influenciar decisões**

Aprenda a usar técnicas de persuasão, narrativa e linguagem cerebral para inspirar times, conquistar líderes e conectar - se com o coração e a razão das pessoas.

🏆 **Ser reconhecido como referência em CX na sua empresa e no mercado**

Torne - se o nome lembrado quando o assunto for experiência, inovação e liderança centrada no ser humano. Domine frameworks, metodologias e storytelling de alto impacto.

💡 **Aplicar insights de neurociência para gerar resultados de negócio**

Converta comportamentos e emoções em performance, engajamento e crescimento. Use evidências científicas para criar experiências que aumentam valor e fidelização.

🔍 **Transformar dados dispersos em estratégias neuroativas de CX**

Saiba interpretar padrões comportamentais, traduzir dados em ações práticas e construir planos de experiência que ativam emoções e resultados.

🔥 **Influenciar stakeholders e inspirar mudanças reais**

Deixe de lado o achismo: use ciência, dados e storytelling para convencer qualquer liderança - mostrando o porquê e o como das suas ideias com clareza e impacto.

 **Em resumo:** Você sairá do Neuro X preparado para unir emoção, estratégia e ciência, conduzindo experiências que encantam, engajam e transformam o negócio e as pessoas.

