



**alinhe**  
ACADEMY | EDUCAÇÃO  
CORPORATIVA

[www.alinheacademy.com](http://www.alinheacademy.com)

# FORMAÇÃO E CONSULTORIA EMPRESARIAL

A Alinhe Academy é uma academia de formação corporativa angolana, com foco em capacitar empresas e profissionais nas áreas de Marketing Estratégico, Customer Experience, Gestão Comercial, Atendimento de Excelência e criação e gestão de Formações Personalizadas.



CERTIFICADO  
RECONHECIDO



METODOLOGIA  
COM PRÁTICAS  
COMPROVADAS



# NOSSA MISSÃO E VALORES

Acreditamos que o sucesso de uma empresa está diretamente ligado ao desenvolvimento contínuo dos seus colaboradores e à implementação de estratégias eficazes e inovadoras.

**Nossa missão é apoiar as empresas e profissionais a transformarem o know-how em vantagem competitiva.**

Fornecemos programas de educação corporativa com formações inovadoras e personalizados, que capacitam empresas e profissionais a superarem desafios reais e alcançarem resultados excepcionais.



CERTIFICADO  
RECONHECIDO



METODOLOGIA  
COM PRÁTICAS  
COMPROVADAS



# PRINCIPAIS FORMAÇÕES



## FORMAÇÃO CERTIFICADA DE CUSTOMER EXPERIENCE (EXPERIENCIA DO CLIENTE)

Como expandir e fazer crescer um negócio neste mercado cada vez mais complexo e em rápida evolução?

Esta é a pergunta na mente dos líderes seniores e profissionais de marketing enquanto buscam manter suas marcas relevantes para os clientes. Acreditamos que nosso objetivo final é trazer a voz do cliente para a sala de reuniões e para os níveis mais altos da organização, onde são tomadas decisões sobre inovações e estratégias de comunicação. Esta formação trás uma abordagem profunda baseada em dois pilares:

1. Compreender profundamente as verdades humanas que caracterizam qualquer cliente, através de metodologias científicas validadas e práticas..
2. Activar insights na cultura empresarial para permitir a tomada de decisões centradas no cliente e no crescimento da empresa.



CERTIFICADO  
RECONHECIDO



METODOLOGIA  
COM PRÁTICAS  
COMPROVADAS

# PROGRAMA | FORMAÇÃO CERTIFICADA DE CUSTOMER EXPERIENCE (EXPERIÊNCIA DO CLIENTE)

## Módulo 1: Fundamentos de Customer Experience

Definição e importância de Customer Experience.  
Experiência do cliente e atendimento ao cliente.  
Conceito de empatia e sua aplicação no Cx  
Impacto da experiência do cliente nos resultados financeiros e na lealdade.

## Módulo 2: Mapeamento e Design da Jornada do Cliente

Mapeamento da jornada do cliente.  
Ferramentas para coletar e analisar dados dos clientes.  
Identificação de pontos de contato  
Como criar jornadas que gerem satisfação e lealdade.

## Módulo 3: Psicologia e Comportamento do Consumidor

Motivações emocionais e racionais dos clientes  
Técnicas de pesquisa para entender o "porquê" por trás das decisões de compra.  
O papel das emoções nas interações com a marca.

## Módulo 4: Tecnologias para Melhorar o CX

Tecnologias de CRM e ferramentas de suporte ao cliente.  
Monitoramento de métricas de CX: NPS, CSAT, CES.  
Implementação de feedback loops contínuos.

## Módulo 5: Estratégias para Melhorar a Experiência Multicanal

Como otimizar a experiência em canais online e offline.  
Integração de canais e criação de uma experiência unificada.  
Exemplos de empresas que utilizam estratégias omnichannel com sucesso.

## Módulo 6: Projeto Final

Desenvolvimento de um Plano de CX  
Apresentação e Discussão de Casos Práticos



CERTIFICADO  
RECONHECIDO



Licenciado pelo  
**INEFOP**  
Instituto Nacional de Emprego  
e Formação Profissional



METODOLOGIA  
COM PRÁTICAS  
COMPROVADAS



## FORMAÇÃO CERTIFICADA DE MARKETING ESTRATÉGICO: DO TRADICIONAL AO DIGITAL

O mercado de hoje é ferozmente competitivo. Os clientes estão em constante mudança. Mesmo mudanças sutis nos movimentos competitivos e nas atitudes dos clientes podem influenciar drasticamente o sucesso de qualquer estratégia de marketing.

É provável que sua marca enfrente um dos problemas que esta formação se propõe a ajudar a resolver:

1. Posicionamento Relevante da Marca nos diferentes canais.
2. Estratégia de segmentação acertiva
3. Entendimento profundo da jornada do cliente
4. desenvolvimento de uma oferta com abordagem irresistível.



# PROGRAMA | FORMAÇÃO CERTIFICADA DE MARKETING ESTRATÉGICO: DO TRADICIONAL AO DIGITAL

## Módulo 1: Fundamentos do Marketing Estratégico

Introdução ao Marketing Estratégico  
Análise de Mercado e Pesquisa de Marketing  
Comportamento do Consumidor  
Planejamento Estratégico de Marketing

## Módulo 2: Marketing Mix

Produto e Gestão de Marca  
Preço  
Praça (Distribuição)  
Promoção

## Módulo 3: Marketing Digital

Sessão 3.1: Fundamentos do Marketing Digital  
Sessão 3.2: SEO e Marketing de Conteúdo  
Sessão 3.3: Publicidade Digital e PPC  
Sessão 3.4: Redes Sociais e Gestão de Comunidade  
Sessão 3.5: E-mail Marketing e Automação  
Análise de Dados e Métricas

## Módulo 4: Estratégias Avançadas de Marketing

Customer Experience e Jornada do Cliente  
Marketing de Relacionamento e CRM  
Marketing Omnichannel  
Tendências e Inovações em Marketing

## Módulo 5: Projeto Final

Desenvolvimento de um Plano de Marketing Estratégico  
Apresentação e Discussão de Casos Práticos



CERTIFICADO  
RECONHECIDO



Licenciado pelo  
**INEFOP**  
Instituto Nacional de Emprego  
e Formação Profissional



METODOLOGIA  
COM PRÁTICAS  
COMPROVADAS





## FORMAÇÃO CERTIFICADA DE ESTRATÉGIAS DE MARKETING E VENDA CENTRADA NO CLIENTE

Hoje, não há nada linear na jornada de compra de um cliente.

Existem muito mais canais e esferas de influência e maneiras quase ilimitadas de seus clientes formarem percepções e considerações sobre a marca. Os comportamentos não são isolados, mas são momentos sobrepostos e intercambiáveis.

Como uma estratégia de marketing e vendas pode ser capaz de acompanhar este movimento?

Tudo começa por ter uma visão profunda e mais holística sobre marketing e vendas. Essa é uma questão complexa para qualquer empresa, e as respostas nem sempre são imediatamente claras.



# PROGRAMA | FORMAÇÃO CERTIFICADA DE ESTRATÉGIAS DE MARKETING E VENDA CENTRADA NO CLIENTE

## Módulo 1: Fundamentos de Marketing e Vendas Centrada no Cliente

Introdução ao Marketing e Vendas Centrada no Cliente  
Comportamento do Consumidor e Psicologia de Compra  
Marketing Relacional e a Importância do CRM

## Módulo 2: Estratégias de Marketing Centrada no Cliente

Planejamento Estratégico de Marketing  
Marketing de Conteúdo e Inbound Marketing  
Publicidade Digital e Social Media Marketing  
Marketing de Experiência e Branding  
Medição e Análise de Resultados de Marketing

## Módulo 3: Técnicas de Vendas Consultivas e Centrada no Cliente

Técnicas de Prospecção e Qualificação de Leads

Entendimento das Necessidades do Cliente  
Apresentação de Soluções Personalizadas  
Técnicas de Negociação e Fechamento Centrada no Cliente  
Pós-Venda e Fidelização de Clientes

## Módulo 4: Projeto Final e Aplicação Prática

Desenvolvimento de um Plano de Marketing e Vendas Centrada no Cliente  
Análise de Casos Práticos e Simulações de Vendas



CERTIFICADO  
RECONHECIDO



Licenciado pelo  
**INEFOP**  
Instituto Nacional de Emprego  
e Formação Profissional



METODOLOGIA  
COM PRÁTICAS  
COMPROVADAS

# FORMAÇÕES PERSONALIZADAS



CERTIFICADO  
RECONHECIDO



Licenciado pelo  
**INEFOP**  
Instituto Nacional de Emprego  
e Formação Profissional

+ INFO | WHATSAPP

**934 861 753**

# CERTIFICAÇÕES INTERNACIONAIS



CERTIFICADO  
RECONHECIDO



Licenciado pelo  
**INEFOP**  
Instituto Nacional de Empleo  
e Formação Profissional

+ INFO | WHATSAPP

**934 861 753**



### **Endereço**

Av. 21 de Janeiro, Morro Bento  
Luanda - Angola

### **Contactos**

+244 934 861 753 / 952 756 918  
geral@alinheacademy.com

[www.alinheacademy.com](http://www.alinheacademy.com)