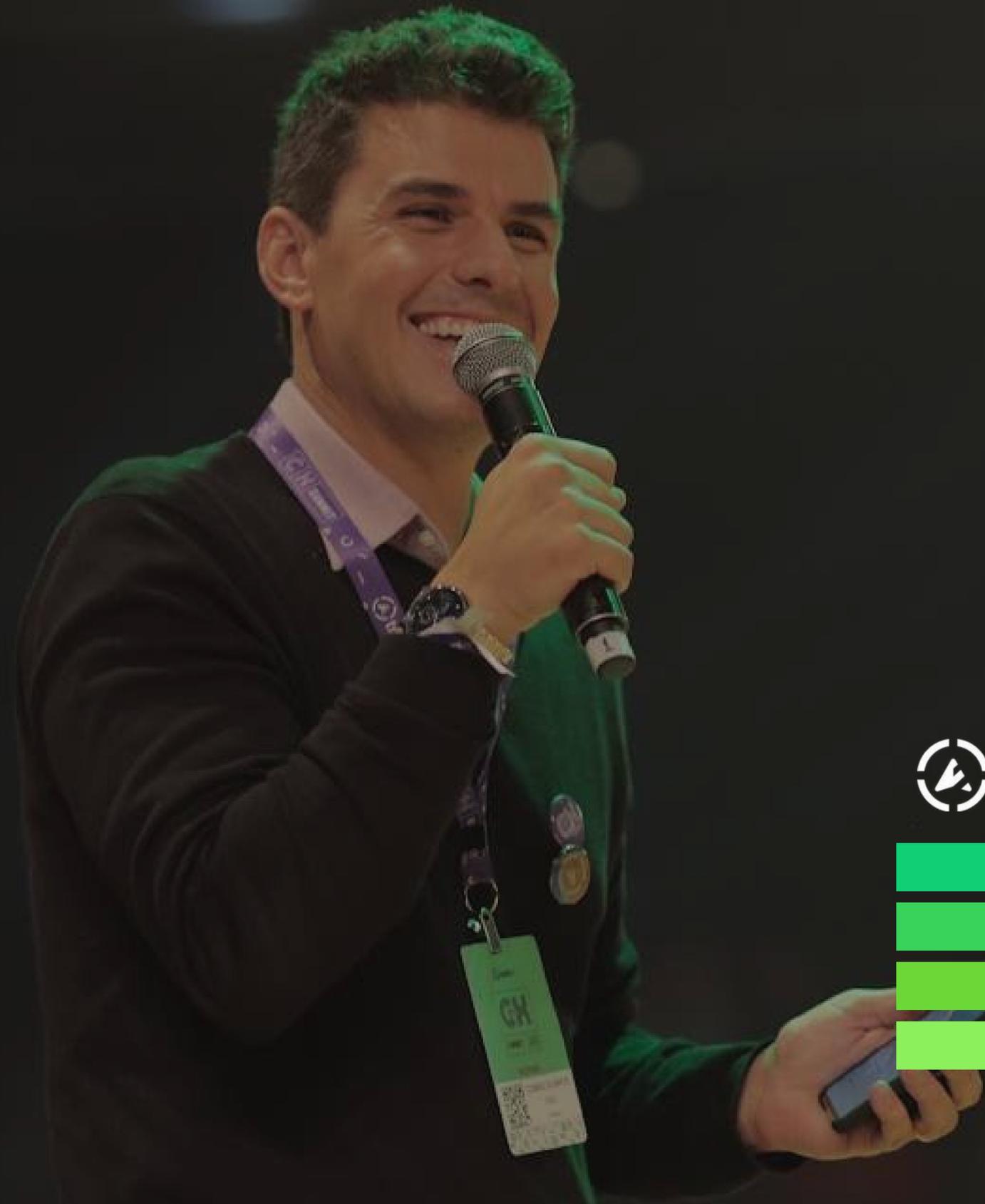
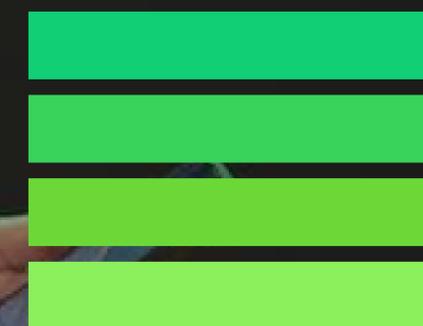


# O melhor engajamento cultural de **CX** para times do Brasil

Portfólio de Palestras e Cursos  
Universidade Track.co 2023/2024



# PONTOS DE DOR

Esses são os problemas tradicionais que nossos clientes enfrentam no engajamento cultural de colaboradores para a Cultura Centrada no Cliente



---

## FALTA DE CONHECIMENTO SOBRE CX

A maturidade do seu time precisa evoluir? Seja básico, intermediário ou avançado, possuímos os conteúdos para todos os níveis de maturidade.

---

## FALTA DE ENGAJAMENTO NA CULTURA CENTRADA NO CLIENTE

Movimentar o time para adoção da cultura *customer centric* é nossa especialidade, trazemos passos claros para engajamento de times.

---

## FALTA DE COMPARABILIDADE

Entenda como as melhores do Brasil e do mundo gerenciam a experiência de seus consumidores.

# COLABORAÇÃO INCLUSIVA, HANDS ON, TREINAMENTOS E PALESTRAS PLANEJADAS

Briefing, conteúdos adaptados e  
entregas de peso

---

Nosso objetivo é levar uma mensagem clara de acordo com a dor exata que você precisa sanar. Os briefings ajudam na adaptação dos conteúdos que são feitos de forma flexível e personalizada.





# TOMÁS DUARTE

CEO Track.co, uma referência mundial em CXM

+200

Milhões Consumidores Monitorados

+10

Países na América Latina

+1.500

Empresas Contratantes

+10

Certificações Internacionais em CX incluindo Harvard Business School



Track.co possui licença de uso da marca Net Promoter Score pela Bain & Company em nível global.



**HARVARD**  
BUSINESS SCHOOL



[Linkedin.com/in/tomasduarte](https://www.linkedin.com/in/tomasduarte)



# HISTÓRICO DE CONTEÚDO



Confira palestras e conteúdos do Tomás disponíveis na internet



Palestra "Os 3 Futuros do CX" no CX Summit 2022



Palestra As Verdades sobre a Experiência do Cliente que Ninguém Conta Epicentro



Palestra Predição da Satisfação de Clientes CX Summit



Palestra Indicadores de Experiência do Cliente Superlógica Experience



Palestra O Futuro da Experiência do Cliente - TEDx **TEDx**



Podcast Empreendedorismo, Tecnologia e Experiência do Cliente - GoCast



Tomás Duarte no Podcast Kritikê (estúdios Flow)



Podcast Três Irmãos

# MARCAS QUE JÁ CONTRATARAM NOSSOS CONTEÚDOS



# PALESTRAS

PORTFÓLIO DE PALESTRAS

# OS 3 FUTUROS DO CX

Palestra Ministrada  
no Customer Experience Summit 2022

# PORTFÓLIO DE PALESTRAS

2023

por Tomás Duarte

## OS 3 FUTUROS DO CX

Na palestra 'Os 3 Futuros de Customer Experience', Tomás Duarte, como referência no assunto, traz uma ótica de futuro e tendências alinhadas as três principais temas que permeiam o CX no mundo, sendo eles: Comportamento do Consumidor, Inovações/Tecnologia e por fim, Gestão da Experiência do Cliente.

Com exemplos práticos, citando casos reais, são trazidos exemplos que muitas vez não estão sendo observados pelo mercado, desde algoritmos fura bolhas até o chamado design guard rail.

A palestra teve uma ótima aceitação do público no Customer Experience Summit Brasil de 2022, com ótimos feedbacks positivos do público e gerou grande repercussão até mesmo com destaque na mídia e redes sociais.

Palestra  
Ministrada  
no CX SUMMIT  
2022

NOVA!

## PAUTAS

INSPIRACIONAL

INOVAÇÕES

FUTURO

SAIR DA CAIXA

## DURAÇÃO

60 MINUTOS

+ 20 MIN PARA PERGUNTAS

## INVESTIMENTO

R\$ 12.000

# PORTFÓLIO DE PALESTRAS

A EXPERIÊNCIA  
DO CLIENTE  
2030

**TED<sup>x</sup>** Palestra Ministrada  
no TEDx

# PORTFÓLIO DE PALESTRAS

2023

por Tomás Duarte

## A NOVA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE 2030

Na palestra 'A Experiência do Cliente 2030' é proposto um formato de sempre propor um grande problema da sociedade e trazer uma maneira de solução. São temas que afetam toda população mundial.

Conceitos Futuristas são demonstrados e há uma proposição de quebra de todas as lógicas tradicionais da nossa vida atual.

Muitos exemplos futuristas e inovações que já sendo aplicadas por grandes empresas são apresentados, cases como Google, Virgin (Richard Branson), Facebook, Boeing, SpaceX (Elon Musk)

Objetivo: provocar a inovação na mentalidade de pessoas e equipes, permitindo que os espectadores 'saiam da caixa' e consigam perceber como a experiência do cliente será afetada pelas inovações tecnológicas.

**TEDx**

Palestra  
Ministrada  
no TEDx

### PAUTAS

INSPIRACIONAL

INOVAÇÕES

FUTURO

SAIR DA CAIXA

### DURAÇÃO

60 MINUTOS

+ 20 MIN PARA PERGUNTAS

### INVESTIMENTO

R\$ 12.000

# PORTFÓLIO DE PALESTRAS



# PORTFÓLIO DE PALESTRAS

2022/2023

por Tomás Duarte

## O MUNDO DAS MÉTRICAS DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (E O QUE ESTAR POR VIR)

Nessa apresentação, com teor mais técnico, trazemos os principais indicadores de clientes, considerando os de comportamento, engajamento e sentimento.

Métodos consagrados mundialmente sobre como conduzir negócios com centralidade nos clientes, começando pela medição dos indicadores de performance da experiência do cliente, de maneira prática e profissional.

Muitos exemplos de erros e acertos obtidos ao longo da trajetória de 10 anos de monitoramento dos principais indicadores de voz do cliente. Trazemos também o futuro dos indicadores como análises preditivas e NPS 3.0.

Objetivo: Provocar o nivelamento de maturidade e conhecimento sobre KPIs de Clientes.



Conteúdo do  
Livro que Tomás  
é co-autor

NOVA!

### PAUTAS

INDICADORES

GESTÃO CX

FUTURO DAS MÉTRICAS

MELHORES PRÁTICAS

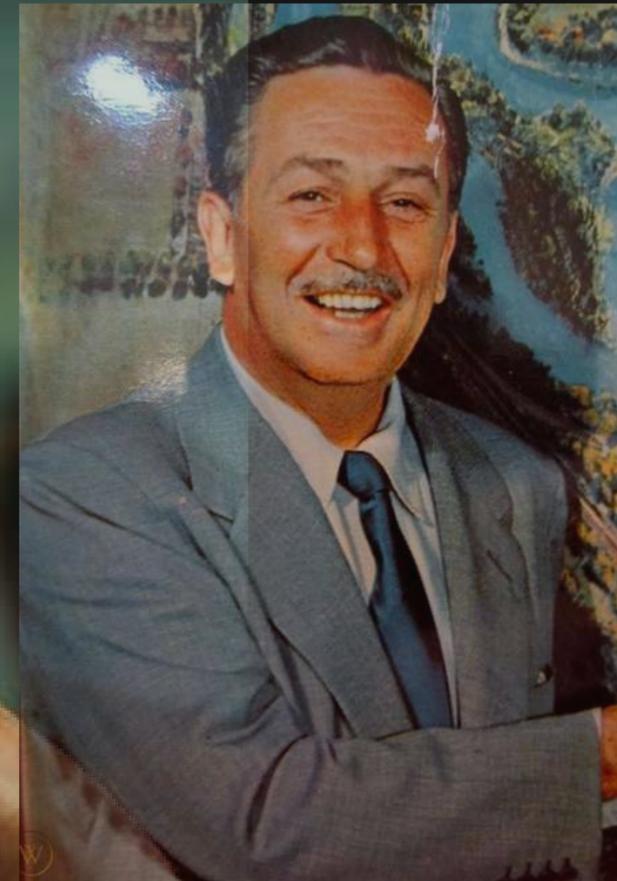
### DURAÇÃO

50 MINUTOS

+ 20 MIN PARA PERGUNTAS

### INVESTIMENTO

R\$ 12.000



EM CARTAZ

NAS MELHORES EMPRESAS

# HERÓIS DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Histórias de sucesso dos líderes que mudaram a vida de seus clientes



# PORTFÓLIO DE PALESTRAS

2022/2023

por Tomás Duarte

## HERÓIS DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Na palestra 'Heróis da Experiência do Cliente', revisitada em 2022, são compartilhados dados sobre o cenário brasileiro e mundial de CX, boas práticas de cases nacionais e internacionais, práticas de employee experience e engajamento de equipes (buy-in), pilares de uma boa experiência ao cliente, atendendo temas como atendimento humanizado, empatia, inovação, superando expectativas de clientes (extra mile), e insights estratégicos e operacionais inspirado em grandes líderes que implementaram a cultura *customer centric* de forma exitosa dentro de suas empresas.

Em todos os momentos da apresentação, o palestrante traz recomendações de sugestões para resolução dos problemas, chamada de "Resolvendo o Abacaxi".

Muitos exemplos inovadores são utilizados, inclusive, perspectivas futuristas, incluindo empresas como Amazon (USA), WholeFoods (USA), Netflix (USA), Nubank (Brasil), entre outros.

Objetivo: provocar a mudança da mentalidade através de exemplos de líderes que atingiram o sucesso de suas marcas através do oferecimento de uma experiência do cliente extraordinária.



Palestra Mais  
Contratada em  
2022

## PAUTAS

INSPIRAÇÃO

CASES DE SUCESSO

ENGAJAMENTO

MENTALIDADE CX

## DURAÇÃO

50 MINUTOS

+ 10 MIN PARA PERGUNTAS

## INVESTIMENTO

R\$ 13.000

# A **EXPERIÊNCIA DO PACIENTE**

Aprendendo com 200 Hospitais



# PORTFÓLIO DE PALESTRAS

2022/2023

por Tomás Duarte

## A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE, APRENDENDO COM 200 HOSPITAIS

Grandes aprendizados na gestão da experiência dos pacientes são compartilhados nessa palestra didática sobre a experiência do paciente. Historicamente, aprendemos centenas de hospitais que se mantêm na base de clientes da Track.co.

Desde habilidades comportamentais como humanização do atendimento, até indicadores específicos da saúde como HCAPS, são compartilhados nesse conteúdo diferenciado e exclusivo.

Muitos exemplos da saúde são utilizados, incluindo empresas como Rede Dor, Albert Einstein, Sírio Libanês, Cleveland Clinic e Mayo Clinic.

Objetivo: absorção da importância da experiência dos pacientes e suas peculiaridades do mercado de Healthcare, trazendo engajamento e "compra" do projeto de *Patient Experience*.

NOVA!

### PAUTAS

HABILIDADES

CASES DE SUCESSO

TÉCNICAS

ENGAJAMENTO

### DURAÇÃO

50 MINUTOS

+ 10 MIN PARA PERGUNTAS

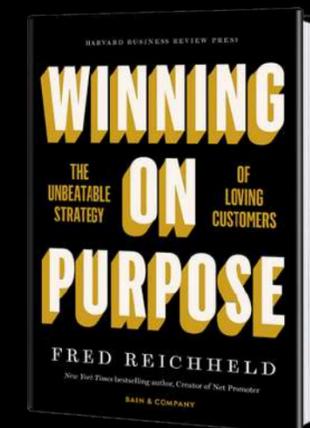
### INVESTIMENTO

R\$ 13.000

# VENCENDO COM PROPÓSITO

A ESTRATÉGIA IMBATÍVEL DE AMAR OS CLIENTES

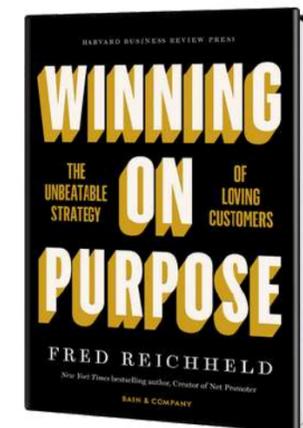
Palestra que traz o NPS 3.0 (Earned Growth Rate).  
do Livro Winning on Purpose do criador do NPS



# PORTFÓLIO DE PALESTRAS

2022/2023

por Tomás Duarte



NOVA!

## PAUTAS

INSPIRACIONAL

CASES DE SUCESSO

NPS

LIDERANÇA

## VENCENDO COM PROPÓSITO: A ESTRATÉGIA IMBATÍVEL DE AMAR OS CLIENTES

Conteúdo pautado pela bibliografia do renomado autor de customer loyalty, Fred Reichheld. Esse conteúdo mostra a evolução histórica dos modelos de gestão que se iniciaram com o Net Promoter Score, passando pelo Net Promoter System e agora com o chamado NPS 3.0 (*Earned Growth Rate*).

Trazendo muitos cases de sucesso que visam o engajamento das altas lideranças, esse conteúdo estratégico ilustra como as empresas criaram uma cultura centrada no cliente visando lucros bons, e mais, amando seus clientes.

Objetivo: engajamento das equipes e lideranças sobre o tema estratégico, gestão da experiência do consumidor, com cases fundamentados e histórias reais de sucesso.

## DURAÇÃO

50 MINUTOS

+ 10 MIN PARA PERGUNTAS

## INVESTIMENTO

R\$ 13.000

CRIANDO UMA CULTURA  
INCRÍVEL BASEADA NA

FELICIDADE

DOS

CLIENTES

# PORTFÓLIO DE PALESTRAS

2022/2023

por Tomás Duarte

## CRIANDO UMA CULTURA INCRÍVEL BASEADA NA FELICIDADE DOS CLIENTES

Na palestra 'Criando uma Cultura Incrível Baseada na Felicidade dos Clientes' são compartilhados conteúdos inspiracionais, assim como melhores práticas, cases de sucesso, envolvimento de equipes, técnicas e falhas comuns na implementação de uma cultura *Customer Centric*.

Nessa apresentação, incluímos cases como por exemplo Apple, Disney, Google, Southwest Airlines, para ilustrar e inspirar empresas a evoluírem a experiência de seus clientes.

Objetivo: provocar a mudança da mentalidade acerca dos modelos atuais e modelo ordinário de experiência do cliente brasileiro com base em nas melhores práticas, cases e métodos.

### PAUTAS

INSPIRAÇÃO

BUY-IN

MELHORES PRÁTICAS

MENTALIDADE CX

### DURAÇÃO

45 MINUTOS

+ 10 MIN PARA PERGUNTAS

### INVESTIMENTO

R\$ 10.000

**OS  
VENDEDORES  
DEUSES E  
PROFETAS**

**ENCANTAMENTO DE CLIENTES EM VENDAS**

NOVA!

# PORTFÓLIO DE PALESTRAS

2022/2023

por Tomás Duarte

## OS VENDEDORES DEUSES E PROFETAS: ENCANTAMENTO DE CLIENTES EM VENDAS

Na palestra específica para equipes de vendas, é seguido um roteiro de história baseado nos diversos Deuses de diversas religiões, fazendo uma alusão as melhores habilidades de cada Deus.

Após listar cada habilidade, colocamos casos práticos para mostrar como profissionais de vendas podem conduzir seus comportamentos praticando essas habilidades no dia a dia.

Objetivo: provocar a mudança da mentalidade das equipes de vendas, mostrando habilidades e casos práticos possíveis de serem aplicados e que irão trazer resultados para as empresas desde as primeiras etapas da jornada do cliente.

### PAUTAS

VENDAS

JORNADA

HABILIDADES

MENTALIDADE CX

### DURAÇÃO

35 MINUTOS

+ 10 MIN PARA PERGUNTAS

### INVESTIMENTO

R\$ 10.000

# CURSOS

CERTIFICAÇÕES



# CERTIFICAÇÃO NET PROMOTER SCORE 2.0



NOVA!

# CERTIFICAÇÃO NPS 2.0: A PERGUNTA DEFINITIVA



Objetivo do curso NPS 2.0 é capacitar as profissionais para que entendam as minúcias da metodologia, sabendo identificar os elementos do NPS, e para que saibam construir um programa de voz do cliente com as práticas mais modernas do mercado. Além disso, o curso capacita os alunos a saberem o que fazer com os dados coletados por meio das pesquisas e como o NPS pode ajudar na gestão da experiência do cliente, de que forma aplicá-lo no contexto da jornada do cliente e como conduzir o processo de fechamento do loop de maneira primorosa. O curso possibilita a compreensão dos primeiros passos para a criação e desenvolvimento do projeto NPS dentro de uma organização.

## Cronograma de Conteúdo:

Introdução à Experiência do Cliente  
Introdução à jornada do cliente, ciclo de vida e pontos de contato  
Introdução ao NPS: Afinal, o que é o NPS?  
Lucros bons e lucros ruins  
Benchmarks: comparando o seu NPS com o mercado  
Eras diversas eras das pesquisas  
Pesquisas transacionais e relacionais  
Melhores práticas para criar uma pesquisa  
Coletando dados confiáveis: cálculos amostrais, estatística  
Net Promoter System  
O loop estratégico  
O loop individual

Chaves para o sucesso do projeto NPS  
Engajamento Cultural em CX  
Futuro do NPS

PÚBLICO

LINHA DE FRENTE

GESTÃO OPERACIONAL

CARGA HORÁRIA

08 HORAS

INVESTIMENTO

TURMA ATÉ 30 ALUNOS

R\$ 29.000

MENTOR

Tomás Duarte

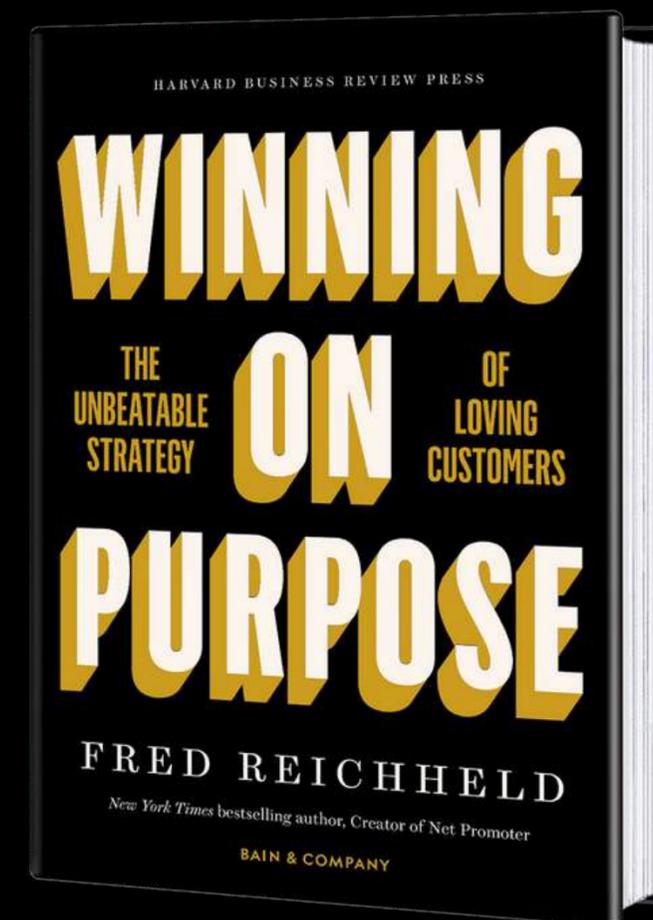


# NPS 3.0

## CERTIFICAÇÃO

# NET PROMOTER SCORE 3.0

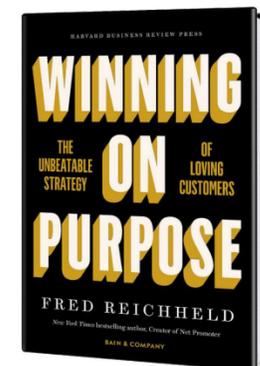
EARNED GROWTH RATE E A ESTRATÉGIA  
IMBATÍVEL DE AMAR OS CLIENTES



Certificação que traz o NPS 3.0  
(Earned Growth Rate).  
do Livro Winning on Purpose do  
criador do NPS

NOVA!

# CERTIFICAÇÃO NPS 3.0: VENCENDO COM PROPÓSITO



Construímos essa certificação pautada pela bibliografia do renomado autor de customer loyalty, Fred Reichheld. Esse conteúdo mostra a evolução histórica dos modelos de gestão que se iniciaram com o Net Promoter Score, passando pelo Net Promoter System e agora com o chamado NPS 3.0 (*Earned Growth Rate*).

## Cronograma de Conteúdo:

Overview das Métricas Mais Modernas de CX

O que realmente importa para entender a experiência do cliente?

Vinculando a Identidade de CX com as Métricas de CX

Evolução Histórica do NPS

Aprendizados com Fred Reichheld

Aprendizados com Rob Markey

NPS Pro Moaners

Maiores erros ao usar NPS

Vínculos do NPS com outros KPIs

Casos táticos de NPS e CX

Vencendo com Propósito

Earned Growth Rate EGR/NPS 3.0

Net Revenue Retention

Customer Health Score

Melhores Práticas de Loop em 2023

Customer Data Analytics

Indicações de Certificações

Customer Central

Single Customer

Natural Language Processing

NPS Prediction

NPS por CEOs e Shareholders

Escolas de ROI do CX

O que é ser memorável?

PÚBLICO

ALTA LIDERANÇA

GESTÃO ESTRATÉGICA

CARGA HORÁRIA

08 HORAS

INVESTIMENTO

TURMA ATÉ 30 ALUNOS

R\$ 38.000

MENTOR

Tomás Duarte



# PARTICIPAÇÃO EM SLOTS DE CONTEÚDOS

SOLICITE UMA COTAÇÃO EXCLUSIVA DE  
UM CONTEÚDO 100% PERSONALIZADO

**PALESTRAS FULL E POCKETS (TedX)**  
Apresentamos palestras Full que são conteúdos mais amplos com profundidade, destinado ao momento do Keynote Speaker. Os conteúdos Pockets são inspirados no TEDx, trazendo mensagens claras e diretas, com o tempo reduzido.

## PAINÉIS E ENTREVISTAS

Participamos de painéis em eventos e entrevistas estratégicas sobre o mercado da experiência do cliente em todo o mundo.

## PODCASTS E VÍDEOS

Contrate a Universidade Track.co para podcasts corporativos e gravações de vídeos que realmente irão fazer a diferença no engajamento da cultura centrada no cliente em seu time.



# CONSULTORIA E MENTORIA ON DEMAND

TRAGA UM DOS MAIORES ESPECIALISTAS DO BRASIL PARA APOIAR NAS MELHORES DECISÕES DA IMPLEMENTAÇÃO DA CENTRALIDADE DO CLIENTE EM SUA EMPRESA

## ESTRUTURAÇÃO DE ÁREAS DE CX

Com uma vivência próxima das maiores lideranças de CX do Brasil, o mentor Tomás Duarte apoia na construção de pontes para networking e benchmarking e traz opções de estruturação das áreas de CX

## JORNADAS DOS CLIENTES

Apoio no entendimento das jornadas, réguas de relacionamento, touchpoints, ciclo de vida do cliente e tecnologias de gestão relacionadas a CXM

## INDICADORES ADEQUADOS

Compreensão dos melhores indicadores de comportamento, sentimento e sucesso do cliente.  
Planejamento do Net Promoter System da Bain&Company, Monitoramento, Customer Insights, Inner Loop, Outer Loop e Engajamento Cultural.



# AGENDE JÁ ESSE ENCONTRO INESQUECÍVEL!

Equipe Tomás

Contato

[tomas.duarte@track.com.br](mailto:tomas.duarte@track.com.br)

