



**PÓS GRADUAÇÃO - FUMEC**  
**MATRIZ CURRICULAR DO CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO *LATO SENSU***  
**MBA EM CUSTOMER EXPERIENCE (CX), SERVICE DESIGN E CUSTOMER SUCCESS**

*Aprovada pela Resolução Consuni Nº 016/2025, de 22 de setembro de 2025, publicada em 23 de setembro de 2025.*

<b>MÓDULO / DISCIPLINAS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
<b>Módulo 1 – Liderança em um Mundo em Transformação</b>	96
Cenários Futuros e Negócios	24
Liderança, Skills e Performance	24
Fundamentos de CX para Desempenho	24
Branding, Propósito e CX	24
<b>Módulo 2 – Inteligência de Mercado e Co-Geração de Valor</b>	72
Dinâmicas de Comportamento de Consumo e Intergeracional	24
Inteligência de Mercado, Consumer Insights e NeuroMarketing aplicado a CX	24
IA, Analytics and Data Science for CX	24
<b>Módulo 3 – Estratégias de Marketing de CX e CS</b>	192
Gestão da Comunicação integrada inbound + outbound e experiência do cliente	24
Gestão da Experiência em Canais Físicos e Digitais, Trade e Omnicanalidade	24
Gestão da Inovação, Serviços e Experiência do Cliente	24
<b>Módulo 4 – Marketing Estratégico, Crescimento de Desempenho</b>	
Growth Marketing, Marketing Ágil e Modelos de Crescimento	24
Service Design, Design Thinking e Customer Centricity	24
Gestão de Customer Management Management - CXM + Métricas	24
Gestão de Customer Success Management – CSM + Métricas	24
Trabalho Aplicado de Conclusão de Curso	24
<b>CARGA HORÁRIA TOTAL</b>	<b>360 horas</b>