



## CURSO

**16**  
Outubro  
2025

# Cliente 360°

## Da Estratégia à Ação com Foco na Criação de Valor

### Feedback Participantes

Edições Anteriores

"Exemplos reais de sucesso."

**Responsável Qualidade Segurança Ambiente (PrioEnergy)**

"Aprender estratégias para uma efetiva centralização no cliente."

**Diretor Comercial e Marketing (Ramada Aços)**

"O conhecimento experiência do formador."

**Diretor | Gestor**

### Enquadramento

Vivemos uma nova era: os clientes são omnicanal, mais exigentes e têm hoje um poder inédito, impulsionado pela globalização, redes sociais e mobilidade digital.

Num cenário marcado pela aceleração da mudança, disrupção constante e reinvenção dos modelos de negócio, o sucesso exige novas lideranças e estratégias orientadas por um princípio incontornável: a centralidade no cliente.

As organizações que prosperam são aquelas que colocam o cliente no centro das decisões, que dominam as jornadas digitais e que criam experiências consistentes, memoráveis e alinhadas com um propósito.

Este curso oferece uma abordagem prática e estratégica à centralidade no cliente: como liderar com agilidade, inovar com impacto, desenvolver ecossistemas de valor e construir marcas fortes com experiências de cliente diferenciadoras (CX). Uma oportunidade para repensar o modelo de negócio e alinhar equipas em torno do que realmente conta: o cliente!

### Objetivo

- Desenvolver competências práticas para diagnosticar oportunidades, redesenhar processos e implementar estratégias de centralidade no cliente que impulsionem a inovação, melhorem a experiência do cliente (CX) e reforcem a competitividade das organizações.

### Metodologia

- Exposição interativa de estratégias, metodologias e casos reais de referência, com espaço para debate orientado e partilha de experiências entre participantes.
- Aplicação prática através de exercícios e desafios colaborativos focados na realidade de cada organização, promovendo a reflexão estratégica e a definição de planos de ação.
- Cada participante receberá um exemplar de um manual sobre Centralidade no Cliente, como recurso complementar para aprofundamento e continuidade do desenvolvimento após o curso.



Temas  
Atuais



Componente  
Prática



Excelência  
Formadores



Parcerias  
Estratégicas

## Destinatários

- Empresários, diretores, gestores e líderes com responsabilidades nas áreas de estratégia, desenvolvimento de negócio, experiência do cliente (CX), marketing e vendas.
- Profissionais envolvidos em funções comerciais, de planeamento estratégico, operações, gestão de contas, desenvolvimento de produtos ou serviços, e que pretendam reforçar competências na criação de valor através da centralidade no cliente.

## Programa

1. Tendências emergentes e benchmarking em Customer Experience (CX)
2. Da centralidade no produto à cultura de centralidade no cliente
3. Referencial estratégico CC Loop® e os pilares da transformação da experiência do cliente
4. Métricas de valor: NPS, CLV e indicadores estratégicos de CX
5. Gestão da mudança orientada para o cliente: Alavancar a centralidade no cliente como catalisador de mudança organizacional e alinhamento interno.
6. Casos de sucesso, boas práticas e exercícios práticos

## Formador

### João Filipe Torneiro

É gestor executivo da Filipe Torneiro Consulting (que fundou em 2021), consultor especializado em estratégia, liderança, marketing e energia. Apresenta vasta experiência internacional de gestão, incluindo funções de CEO em empresas do grupo Galp (Sempre a Postos, Galp Madeira, Galp Açores, CLCM, SAAGA e Transgás Indústria). Nesse âmbito, liderou equipas ibéricas de marketing e vendas, tanto nos canais físicos como digitais, e conduziu projetos relevantes de infraestruturas energéticas (como o terminal de GNL de Sines, gasodutos e UAG's). Foi engenheiro de projetos na OGMA e iniciou a sua carreira profissional como oficial da marinha mercante.

Especialista em Marketing no IPAM Porto (2021). Executive Scholar Certificate em Leadership pela Kellogg School of Management (2019). Concluiu pós-graduações em Gestão (INSEAD, 2010) e em Liderança (London Business School, 2011). Licenciado em Engenharia Mecânica pelo Instituto Superior Técnico (1995) e em Engenharia de Máquinas Marítimas pela Escola Náutica. É professor convidado e formador de executivos em várias escolas de negócios internacionais e atua regularmente como keynote speaker.

Publica artigos e participa em conferências sobre temas como liderança, inovação, gestão comercial, experiência do cliente e mobilidade. Estas atividades, aliadas à sua vivência executiva, destacam-no como referência em centralidade no cliente e fidelização em contexto corporativo.

## Datas Horário Local



16 de Outubro 2025



9H30-17H30



Porto

## Inscrições

**Associados** - 390 Euros + IVA | **Não Associados** - 490 Euros + IVA

**Desconto de 10% para inscrições efetuadas até 26 de Setembro de 2025.**

Inscrições através do e-mail [info@apgei.pt](mailto:info@apgei.pt) ou em [www.apgei.pt](http://www.apgei.pt)

Estes preços incluem: café, documentação e almoço.

A inscrição só será válida após boa cobrança. O número de inscrições é limitado.

## Pagamentos e Cancelamentos

Por transferência bancária para o NIB: 0010 0000 15380860004 91 (Banco BPI)

A anulação da inscrição após o dia 13 de Outubro de 2025 ou a não comparência na formação implica o pagamento da totalidade do valor da inscrição.

## Informações

**APGEI** - Rua de Salazares, 842, 4149-002 Porto

**T** +351 225 322 068 **M** +351 937 887 664

[info@apgei.pt](mailto:info@apgei.pt) | [www.apgei.pt](http://www.apgei.pt)

