

## Marketing Relacional - Técnicas e Tendências

### Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e técnicas que lhes permitam planear e executar ações de Marketing Relacional.

### Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes saberão:

- Conhecer a especificidade e dinâmica dos serviços
- Conhecer a abordagem relacional do Marketing
- Elaborar um plano de Marketing Relacional

### Destinatários

Este curso destina-se aos profissionais da área de Marketing com necessidades de aprofundamento de conhecimentos e técnicas de Marketing Relacional, nomeadamente, Gestores de Marketing e Publicitários de diversas especialidades.

### Carga Horária

18 H

### Conteúdo

1. O que é o Marketing Relacional;
2. O marketing centrado no cliente;
3. Análise dos clientes e sistemas de Customer Relationship Management (CRM);
4. Aquisição e retenção de clientes;
5. Estratégias de comunicação;
6. Os meios eletrónicos ao serviço do marketing relacional;
7. Database marketing e Introdução ao Data Mining;
8. Principais Métricas utilizadas;
9. Organização para o Marketing Relacional;
10. Situação Atual e Tendências futuras.