

Gestão do Relacionamento com os Clientes Chave-CRM

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo o desenvolvimento de competências e práticas que permitam construir e manter relacionamentos de longo prazo com os clientes.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes deverão ser capazes de desenvolver estratégias e métodos de negociação, técnicas de relacionamento para manter e fidelizar clientes, percebendo a importância da disciplina, atitude e paixão como fatores diferenciadores.

Destinatários

Este curso destina-se a Gestores, Diretores Comerciais, Chefes de Equipa, Supervisores e Profissionais de Marketing, e de uma forma geral a todos os profissionais envolvidos no contacto com grandes Clientes.

Carga Horária

18 horas

Conteúdo

1. Planeamento, comunicação e relacionamento

- Planeamento com focos no Resultado
- Saber ouvir, perguntar e processar informações
- O processo de Comunicação estratégica
- Comunicação com o cliente: a busca do feedback
- O novo consumidor e a velha empresa
- Foco no Cliente: compromisso com o sucesso do Cliente
- Os quatro Cs: cliente, custo, conveniência e comunicação
- A etapa mais importante no ciclo de vendas: relacionamento
- Relacionamento: Uma conquista diária
- Relacionamento: o compromisso de sucesso do cliente
- Os 3 Fatores de Sucesso: Atitude, Paixão e Disciplina

2. Crm (customer relationship management)

- **Introdução**
- **Principais Processos de CRM**
- **Fases de Implementação do CRM na Empresa**
- **CRM Operacional, Analítico e E-CRM**
- **Modelos de Programas de Fidelização**
- **Desenho de um Programa de Fidelização Eficaz**