

### **Key Account Management and Planning - Pensar a Longo Prazo e Criar Relações de Parceria com os Clientes Estratégicos**

#### **Objetivos Gerais:**

Este curso tem como objetivo dotar os profissionais de conhecimentos e competências necessárias para a gestão estratégica das empresas e organizações e dos seus principais componentes.

#### **Objetivos Específicos:**

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Reflectir sobre a complexidade das formulações estratégicas e os vários tipos de estratégias a adoptar, num mundo em permanente evolução
- Analisar as várias repercussões das opções estratégicas tomadas e seus reflexos organizacionais
- Descrever os diversos passos da construção do planeamento estratégico, da sua medida e controlo do progresso

#### **Destinatários:**

Este Curso destina-se a Directores, Chefiadas Intermédias e Quadros Superiores com Funções de Coordenação das áreas de Planeamento Estratégico, Comercial e Marketing.

#### **Carga Horária:**

18 horas

#### **Conteúdo Programático:**

##### **1. A Gestão Estratégica Moderna Do Negócio**

- Conhecer a Empresa e a Situação de Partida
- Decidir Para Onde a Empresa Quer Ir
- Conceber, Definir e Implementar a Estratégia
- Medir o Grau de Eficácia e de Satisfação dos Resultados Alcançados

##### **2. O Marketing e a Qualidade de Serviços**

- As Preocupações Marketing das Empresas e as Tendências
- A Análise do "Valor-Cliente"
- A Qualidade do Serviço
- A Satisfação do Cliente e a Fidelização

### **3. Estabelecer Parcerias Estratégicas**

- A Empresa em Rede e a Empresa Estendida
- A Externalização e Condições Para o Seu Sucesso
- As Alianças Estratégicas
- A Gestão das Alianças

### **4. A Avaliação das Estratégias**

- O Controlo de Gestão