

### CRM

#### **Objetivos Gerais:**

Este curso é dirigido a todos os profissionais que necessitem de uma ferramenta para organizar, agilizar e otimizar seu trabalho, ou seja, gerir as relações entre uma empresa com as suas atuais e futuras entidades.

#### **Objetivos Específicos:**

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Criar e pesquisar entidades;
- Adicionar localizações, formas de contacto e colaboradores a uma entidade;
- Criar eventos na agenda e numa entidade;
- Anexar notas e ficheiros a uma entidade;
- Criar, acompanhar e pesquisar obras;
- Criar, acompanhar e pesquisar propostas;
- Criar, acompanhar e pesquisar pedidos de informação.

#### **Destinatários:**

A todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar as funcionalidades do CRM implementado na High Skills.

#### **Carga Horária:**

7 horas

#### **Conteúdo Programático:**

- ✓ **Módulo I – Criação de Entidades e funções associadas:**
  - Criação do registo de uma entidade;
  - Pesquisa de uma entidade;
  - Adicionar localizações a uma entidade;
  - Adicionar colaboradores a uma entidade;
  - Adicionar formas de contacto a uma entidade, localização ou colaborador;
  - Adicionar favoritos à entidade:
    - Formas de contacto;
    - Localizações;
    - Colaboradores.
  - Criação de eventos numa entidade;

- Criação de eventos na agenda;
  - Anexar notas a uma entidade;
  - Anexar ficheiros a uma entidade.
- ✓ **Módulo II – Criação de Obras e funções associadas:**
- Criação do registo de uma obra;
  - Acompanhamento de uma obra
  - Pesquisa de uma obra;
    - Número total de obras;
    - Número de novas obras;
    - Número de obras a decorrer;
    - Número de obras concluídas;
    - Número de obras canceladas.
- ✓ **Módulo III – Criação de Propostas e funções associadas:**
- Criação do registo de uma proposta;
  - Acompanhamento de uma Proposta
  - Pesquisa de uma proposta:
    - Número total de propostas;
    - Número de propostas em aberto (novas);
    - Número de propostas enviadas;
    - Número de propostas recebidas;
    - Número de propostas em negociação;
    - Número de propostas com interesse;
    - Número de propostas adjudicadas;
    - Número de propostas não adjudicadas;
    - Número de propostas canceladas.
- ✓ **Módulo IV – Criação de Pedidos de Informação e funções associadas:**
- Criação do registo de um pedido de informação;
  - Acompanhamento de um Pedido de Informação;
  - Pesquisa de um pedido de informação:
    - Número total de pedidos de informação;
    - Número de pedidos de informação em aberto (novos);
    - Número de pedidos de informação enviados;
    - Número de pedidos de informação em negociação;
    - Número de pedidos de informação com interesse;
    - Número de pedidos de informação adjudicados;
    - Número de pedidos de informação não adjudicados;
    - Número de pedidos de informação cancelados.