

Marketing Relacional - Técnicas e Tendências

Objetivos Gerais

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

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes estarão aptos a:

- 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.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - O que é o Marketing Relacional?

Módulo II - O Marketing Centrado no Cliente

Módulo III - Análise dos Clientes e Sistemas de *Customer Relationship Management* (CRM)

Módulo IV - Aquisição e Retenção de Clientes

Módulo V - Estratégias de Comunicação

Módulo VI - Os Meios Eletrónicos ao Serviço do Marketing Relacional

Módulo VII - Database Marketing e Introdução ao *Data Mining*

Módulo VIII - Principais Métricas Utilizadas

Módulo VIII - Organização para o Marketing Relacional

Módulo IX - Situação Atual e Tendências Futuras

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.