



CURSO DE CURTA DURAÇÃO
Como Comunicar com o Consumidor Digital
- a Distância

Como Comunicar com o Consumidor Digital

Objetivos Gerais

Este Curso de Curta Duração é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir conhecimentos e competências na otimização da comunicação online, permitindo promover a comunicação e o relacionamento mais eficaz com o consumidor digital, nos canais e plataformas online.

Objetivos Específicos

No final deste Curso de Curta Duração os participantes ficarão aptos a:

- Compreender os fundamentos da comunicação digital.
- Identificar meios e canais de distribuição digitais e as suas características distintivas.
- Identificar hábitos e comportamentos do consumidor nos meios digitais.
- Aplicar as ferramentas essenciais da comunicação digital
- Conhecer as ferramentas de produção de conteúdos multimédia
- Saber definir um plano de conteúdos para os media digitais e concretizá-lo.
- Conhecer as métricas mais adequadas para a medição e análise de resultados online.
- Planear, executar e avaliar estratégias e soluções de comunicação digital.

Destinatários

Este Curso de Curta Duração destina-se a todos os profissionais de Marketing, Comunicação e Vendas, que comunicam digitalmente com os seus públicos; Empreendedores e todos os profissionais que queiram maximizar a utilização dos canais de interação digital com o Consumidor.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este Curso de Curta Duração 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.

Data de Realização

19 a 26 de agosto de 2025

Duração

18 horas

Horário

09h00 às 12h00

Valor

350,00 + IVA

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Fundamentos da Comunicação Digital

- Conceito de Comunicação Digital: Princípios e importância da comunicação no ambiente digital;
- Evolução da Comunicação: História e evolução da comunicação digital;
- Canais Digitais: Principais canais utilizados para interações digitais (e-mail, redes sociais, chatbots, email marketing, SMS, etc.); Características, especificidades e diferenciais;

Módulo II – O Consumidor Digital

- Perfis e Segmentação: Tipos de consumidores digitais; Técnicas de segmentação de mercado e criação de personas;
- Psicologia do Consumidor Digital: Comportamentos, motivação e decisão de compra; Fatores que influenciam o comportamento e decisão online; A jornada de compra;

Módulo III – Estratégias de Comunicação Digital

- Planeamento de Marketing Digital: Definição de objetivos e metas; Identificação do público-alvo e posicionamento; Planeamento e criação de campanhas digitais;
- Principais Ferramentas de Comunicação Digital;
- Sistemas de Atendimento ao Cliente: Ferramentas para suporte e gestão de tickets (e.g., Zendesk, Freshdesk);
- Comunicação com Chatbots e Automação;
- Integração Multicanal: Como garantir uma comunicação consistente e coordenada através de vários canais;

Módulo IV – Produção e Gestão de Conteúdos Digitais com Impacto

- Criação de Conteúdo Digital Relevante: Principais tipos de conteúdos digitais e melhores práticas para produzir conteúdos de sucesso adaptados a cada meio digital;
- Ferramentas essenciais de produção, edição e análise de conteúdos;
- Redação e Tom de Voz Eficaz para Digital: como escrever mensagens relevantes; Definição do tom e estilo de comunicação da marca e sua aplicação em diferentes canais; Ajuste da redação e tom conforme o canal (e-mail, redes sociais, chat);

Módulo V – Métricas e Análise de Desempenho

- KPIs de Comunicação Digital: Indicadores de desempenho para medir a eficácia da comunicação digital;
- Análise de Dados: Ferramentas e técnicas para analisar o desempenho da comunicação; Ajustes e otimização da comunicação digital;
- Gestão de Reputação Online: Monitoramento de marca; Gestão de crises e feedback negativo; Construção de reputação positiva.

Módulo VI – Estudos de Caso e Melhores Práticas

Metodologia

Este Curso de Curta Duração 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.

Orador: Dra. Ana Marques

Licenciatura em Engenharia Têxtil
Bacharelato em Gestão de Marketing
MBA em Gestão de Empresas



Resumo de Competências

Ampla experiência em Marketing e Vendas em empresas multinacionais de diferentes sectores (Indústria, Comércio e Serviços), operando em diversos países (Portugal, Espanha, França, Inglaterra, Itália, Suécia, USA, Angola e Moçambique), com destaque na definição de “estratégias de marketing e comunicação”, “imagem e identidade corporativa”, “gestão e ativação de marcas”, “campanhas institucionais e promocionais”, “gestão de redes sociais e redação de conteúdos”, “organização e supervisão de eventos.

Consultoria e Formação em marketing, comunicação, vendas, negociação, atendimento e gestão de reclamações.

Facilidade na análise de situações, foco no Cliente, orientação para a concretização de resultados, capacidade de organização e de adaptação a ambientes multiculturais e multidisciplinares.

Experiência Profissional

Desde 2015: Gestora de Projetos – GSM, Gestão de Sinistros de Moçambique – Maputo, Moçambique;

De 2013 a dezembro 2015: Consultora de Marketing e Comunicação – diversas empresas nas áreas de construção civil [ALDO], carpintaria [AllWood], segurança [Plantão], instalações especiais [EOS], Recrutamento e Formação [Xela Services] – Luanda, Angola;

De 2012 a 2013: Gestora de Contas Sénior – Creation, Agência de Comunicação – Luanda, Angola;

De 2010 a 2012: Diretora de Marketing e Comunicação – DW [Darwin & Warhol], Agência de Marketing e Comunicação – Porto, Portugal;

De 2008 a maio 2010: Diretora de Marketing – Escola Superior de Negócios Atlântico - Atlântico Business School;

De 2006 a 2008: Marketeer – Instituto de Estudos Secundários Atlântico (IESA) – Vila Nova de Gaia, Portugal;

De 2005 a 2006: Gestora Comercial, Mercado Internacional – Finley Company, S.A. - Leça da Palmeira, Portugal;

De 2001 a 2005: Assistente Comercial, Mercado Internacional – Carvitex, Confeção de Malhas, Lda. – Póvoa de Lanhoso, Portugal;

De 1998 a 2001: Responsável de Marketing e Comunicação – IFS Portugal – Industrial & Financial Systems – Porto, Portugal;

Condições

Para se inscrever deverá nos contactar através dos seguintes meios

E-mail: geral@highskills.pt | Telefone: +351 217 931 365

Avenida Conde Valbom nº 6, 2º andar, 1050-068 Lisboa, Portugal

Ou enviando a Ficha de Inscrição devidamente preenchida (encontra-se na última página).

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura final e o pagamento da mesma.

Mais do que uma inscrição da mesma entidade indique-nos para ter acesso à nossa política de desconto.

O valor do curso inclui:

- Manuais e Material Pedagógico;
- Certificado de Formação

Cancelamentos e Não Comparências

O(s) participante(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do seminário.

A sua não comparência do(s) participante (s) no dia do seminário não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

Dados da Empresa

High Skills – Formação e Consultoria, LDA.

Avenida Conde Valbom nº 6, 2º andar, 1050-068 Lisboa, Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

Capital Social: 10 000,00

Informação Bancária

Banco: Millennium BCP

IBAN: PT50 0033 0000 4547 5386 3530 5

SWIFT: BCOMPTPL

Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail geral@highskills.pt

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:			
Responsável:			
Morada:			
Código Postal:			
Nº Contribuinte / Fiscal:			
Telefone:			
E-mail:			
2. DADOS FORMANDO(S)			
Nome Completo:			
E-mail:			
CCD:	Curso de Curta Duração Como Comunicar com o Consumidor Digital – a Distância		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Tipo de Documento		Nº de Doc de Identificação	

HIGH SKILLS - FORMAÇÃO E CONSULTORIA, LDA

ANGOLA: 00244 94 112 60 90

CABO VERDE: 00238 924 20 25

MOÇAMBIQUE: 00258 858 859 522

PORTUGAL: 00351 217 931 365

SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: 00239 999 25 15

geral@highskills.pt

www.highskills.pt