

CRM
Criar Vantagem Competitiva
na
Relação com o Cliente
20 e 21 de setembro de 2017

Programa

CRM e Conceitos Associados

Do Marketing de Massas ao Marketing Relacional

Conhecer o Cliente

Processo de Compra
Valor do Cliente (*Life-Time Value*)
Estratégias de Recuperação do Cliente
Exemplos de Relacionamento com Clientes

CRM como Estratégia

Implementação do Modelo IDIP
CRM B-2-B: Relação com o Cliente-Empresa
Utilizar a Internet: e-service, e-mail Marketing e Redes Sociais
Exemplos de CRM Enquanto Estratégia

Processo de CRM

Principais Classificações e Formas de Implementação de CRM
Gestão de Reclamações como Momentos de Verdade
Fidelização de Clientes
Exemplos de Implementação do CRM no Relacionamento com Clientes

Sobre o Curso:

Objetivo: Proporcionar conhecimentos que permitam aos participantes compreender a importância do CRM em qualquer organização empresarial atual que implementando aquele, passará a ter uma estratégia de Marketing centralizada no Cliente ganhando assim vantagem competitiva.

Pretende-se que no final da ação de formação, os formandos na mesma presentes possuam competências (conhecimentos, capacidades e comportamentos) que lhes permitam:

- Identificar e potenciar áreas-chave do desenvolvimento do Marketing na relação com os Clientes;
- Dominar um conjunto de matérias centradas na exploração e investigação de dados dos Clientes;
- Adotar uma estratégia de CRM adaptada à sua organização e aos seus Clientes.

No decurso e/ou no final da ação de formação, far-se-á o diagnóstico dos conhecimentos adquiridos e da sua aplicabilidade prática no âmbito da concreta atividade laboral dos formandos presentes.

Destinatários: Responsáveis e Quadros das áreas de Marketing, Comerciais, de Gestão de Clientes e/ou Serviços de Apoio ao Cliente e, em geral, todos aqueles que, **em qualquer tipo de empresa/instituição**, possam ter necessidade de, pelas funções que exercem, adquirir/aprofundar conhecimentos acerca das ferramentas de Marketing atualmente utilizadas para a gestão e fidelização de clientes.

Horário: O curso terá a duração de 14 horas e realizar-se-á nas datas indicadas, entre as 9h30m e as 17h30m.

Monitoragem: A condução da ação de formação estará a cargo de **Mário Marques**, Licenciado em Gestão, Pós-Graduado em Marketing e Mestrando em Gestão.

Tendo sido Técnico e Diretor de Marketing em empresas de Consultoria, Bancos, Seguradoras e Prestadoras de Serviços Informáticos, Mário Marques exerceu atividade docente em Licenciaturas, Pós-Graduações e Executive MBA em Marketing, Comunicação e Gestão, na Universidade Lusíada e na Escola de Gestão & Negócios da Universidade Autónoma de Lisboa.

Mário Marques é ainda Consultor, Formador e Coacher em empresas nacionais e internacionais, nas áreas de Marketing, Gestão, Inovação e Comercial.

Metodologia: A ação de formação será realizada com base numa metodologia eminentemente ativa e prática, em que se visará adaptar os conhecimentos teóricos que serão transmitidos, à realidade com a qual os formandos se deparam ou poderão deparar no dia a dia, por força das funções que desenvolvem.

Documentação: Será distribuída documentação referente ao curso e às diversas matérias abordadas, a qual facilitará o aproveitamento da ação de formação, servindo como elemento de consulta futura.

Preço: Os preços de inscrição serão, consoante o número de inscrições formalizadas pela mesma entidade, os seguintes:

INSTITUTO DE FORMAÇÃO ACTUARIAL

	1ª inscrição	2ª inscrição	3ª inscrição e seguintes
Valor a Pagar	450,00 €	405,00 €	370,00 €

A todos os valores apresentados acresce IVA à taxa em vigor.

Condições:

O curso realizar-se-á desde que exista um número mínimo de 6 inscrições.

Eventuais anulações de inscrições efetuadas devem ser comunicadas ao Instituto de Formação Actuarial, até 48 horas (2 dias úteis) antes da data de realização do curso, reservando-se esta instituição o direito de proceder à cobrança integral do valor daquelas, caso o referido prazo não seja observado.

O Instituto de Formação Actuarial realiza **formação intraempresa**, tendo portanto a possibilidade de desenvolver, também nessa modalidade e mediante prévia apresentação de Proposta de Formação, qualquer ação de formação subordinada a tema que se enquadre no seu âmbito de atuação.

Localização:

O curso realizar-se-á no Instituto de Formação Actuarial que funciona nas instalações da Actuarial-Consultadoria, Lda, na Rua Viriato 25, 5º em Lisboa (próximo da estação de Metro das Picoas na sua saída para a Rua Tomás Ribeiro).