



Associação Empresarial das Ilhas Terceira, Graciosa e São Jorge

# Formação Profissional

## **Nome do Curso: Marketing e Relação com o Cliente**

### **PÚBLICO-ALVO**

Este Curso destina-se a: Gestores; Directores Comerciais; Chefes de Equipa; Supervisores e Profissionais de Marketing; e de uma forma geral a todos os profissionais envolvidos no contacto com grandes Clientes.

### **OBJETIVOS**

- Utilizar os conceitos de Marketing compreendendo a sua aplicabilidade;
- Enquadramento na estratégia de relacionamento da organização com os seus clientes;
- Identificar e compreender a aplicabilidade das ferramentas de marketing, bem como as boas práticas ao nível da sua implementação;
- Conhecer as novas tendências no relacionamento com os clientes.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

1. Introdução
2. Conceitos de Marketing e Relação com o cliente
3. Benefícios para o Negócio
4. Customer Experience
5. Programas de Fidelização
6. Tipos e Modelos de Marketing e Relação com o Cliente
7. Customer Relationship Marketing 2.0

### **Carga Horária e Área de Formação**

**Nº de horas:** 14 Horas – Formação Presencial

**Área de Formação:** 342 Marketing

### **Métodos Pedagógicos que serão utilizados**

Afirmativo – centrados na transmissão de saberes do formador ao formando

Interrogativo – estimula a progressão do formando questionando-o

Audiovisuais – recurso a equipamentos audiovisuais

Ativo – exercícios práticos

### **Calendarização**

**Período para a realização do curso:** 3 de abril a 6 de abril de 2018 (3ª – 6ª)

**Horário:** 18h às 21h30

**Local:** Sala de formação da CCAH - AH

## ***Modalidade de Formação***

---

Formação Contínua

## ***Formador***

---

Paulo Vitorino

Formador certificado, especialização em CRM (Customer Relationship Marketing) e pós-graduação em Marketing Management

## ***Inscrição***

---

€ 100,00 por participante inscrito através de empresa associada

€ 150,00 para não associados

Mínimo de formandos: 10

Máximo de formandos: 18

Data limite de inscrição: 23 de março de 2018

## ***Observação***

---

Obrigatória leitura do “Regulamento de Funcionamento da Atividade Formativa”, disponível no nosso site ([www.ccah.eu/formacao](http://www.ccah.eu/formacao)).