



CURSOS DE CURTA DURAÇÃO

COMO MANTER E CONQUISTAR CLIENTES

UNIVERSIDADE LUSÍADA – VILA NOVA DE FAMALICÃO

DURAÇÃO: 8 HORAS

FORMADORA

Prof.ª Doutora Raquel Reis.

Doutorada em Marketing pela University of Sheffield, Inglaterra. Directora de Marketing no Cenertec desde 1998. Professora das Universidades Lusíada de Vila Nova de Famalicão e do Porto. Oradora em várias conferências internacionais. Investigadora no Centro Lusíada de Investigação e Desenvolvimento em Engenharia e Gestão Industrial. Reviewer da Academy of Marketing Conference. Formadora e Consultora de empresas nas áreas de Marketing e Comunicação.

OBJECTIVOS

- Como criar relações de longo prazo entre empresas e clientes
- Compreender diferentes estratégias de Marketing Relacional
- Compreender a importância da Comunicação Interna vs. Comunicação Externa
- Como conquistar novos clientes
- Como manter a lealdade dos clientes
- Aplicação prática das diferentes estratégias de Marketing Relacional

DESTINATÁRIOS

Quadros Médios e Superiores de Empresas e todos aqueles que queiram estabelecer e manter relações com os seus clientes de forma lucrativa e eficaz.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Evolução do MARKETING RELACIONAL

MARKETING RELACIONAL: Novo Paradigma?

Características do MARKETING RELACIONAL

Marketing Interno vs. Marketing Externo

MARKETING RELACIONAL: Diferentes Mercados e Tipos de Marketing

Database Marketing e CRM - Customer Relationship Management

Atrair novos clientes vs. Manutenção dos Clientes Actuais

"s-d-logic" - Próxima fase do MARKETING RELACIONAL?

DURAÇÃO

A duração do curso é de 8 horas teórico/práticas.

PRAZOS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Inscrições: até 16 de Março de 2012

Realização a: 31 de Março (9:00-13:00 H e 14:00-18:00 H)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA A CANDIDATURA

Ficha de candidatura.

CUSTOS DE CANDIDATURA, MATRÍCULA, INSCRIÇÃO E PROPINAS:

Inscrição(*)	160. €
--------------	--------

(*) Certificado de Participação incluído.

(OBS: A informação contida neste documento pode ainda vir a sofrer alguma alteração pontual.)

Informações: paulass@fam.ulusiada.pt
O processo de candidatura deverá ser entregue ou enviado para
Universidade Lusíada – Edifício da Lapa – 4760-108 Vila Nova de Famalicão – Tel: 252 309 200 Fax: 252 376 363