

### Gestão da Carteira de Clientes

#### **Objetivos Gerais:**

Na atualidade, a Banca dita comercial conhece constrangimentos muito sérios. Problemas de risco, de liquidez, de capital, de regulação reforçada, afetam a dinâmica comercial, reforçando desafios já conhecidos, como sejam o custo de aquisição de clientes, a fidelização de clientes as margens reduzidas ou a dinâmica concorrencial. Os clientes dos Bancos são dos seus principais ativos. A sua captação, retenção e rendibilização são absolutamente fundamentais em cenário difícil, como contextualizamos, ao qual acrescem fatores como a concorrência e a comoditização de produtos e serviços. Como gerir então eficazmente uma carteira de clientes?

#### **Objetivos Específicos:**

No final desta ação, os formandos estarão habilitados a:

- Conhecer em pormenor os novos desafios colocados a uma rede comercial de retalho;
- Interpretar corretamente as vantagens e desafios de uma abordagem segmentada ao mercado;
- Conhecer estratégias de captação;
- Conhecer estratégias de retenção;
- Conhecer estratégias de rendibilização;
- Saber as vantagens da utilização de todos os canais de distribuição;
- Desenvolver estratégias de cross selling interno e institucional;
- Otimizar abordagem KYC (Know your customer).

#### **Destinatários:**

Este curso é dirigido a: Gerentes, coordenadores comerciais, responsáveis de marketing operacional, Diretores Comerciais.

#### **Carga Horária:**

30 Horas

### **Conteúdo Programático:**

#### **Módulo I – Os desafios comerciais atuais na Banca Comercial**

- Segmentação;
- Banca de relação. Sim ou não?;
- A importância da qualidade percebida do serviço e da proposta institucional;
- Packs de produtos e de serviços;
- Time to market.

#### **Módulo II – Como aumentar a base de clientes**

- Estratégias de captação;
- Estratégias de retenção;
- Estratégias de rendibilização;
- A importância da informação de gestão;
- Gestão da base de clientes por campanhas.

#### **Módulo III – Ferramentas estratégicas para a gestão de clientes**

- O cross selling;
- O Homebanking como instrumento de marketing relacional;
- Cartões;
- Sedeação de pagamentos;
- Call Centers: gestão de reclamações ou canal comercial?

#### **Módulo IV – KYC (Know your customer)**

#### **Módulo V - Debate e encerramento**