

### Marketing Relacional - Técnicas e Tendências

#### Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes de conhecimentos e técnicas que lhes permitam planear e executar ações de Marketing Relacional.

#### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes estarão aptos a:

- Conhecer a especificidade e dinâmica dos serviços;
- Conhecer a abordagem relacional do Marketing;
- Elaborar um plano de Marketing Relacional.

#### Destinatários

Este Curso destina-se aos profissionais da área de Marketing com necessidades de aprofundamento de conhecimentos e técnicas de Marketing Relacional, nomeadamente, Gestores de Marketing e Publicitários de diversas especialidades.

#### Carga Horária

18 Horas

#### Conteúdo Programático

**Módulo I - O que é o Marketing Relacional?**

**Módulo II - O Marketing Centrado no Cliente**

**Módulo III - Análise dos Clientes e Sistemas de *Customer Relationship Management* (CRM)**

**Módulo IV - Aquisição e Retenção de Clientes**

**Módulo V - Estratégias de Comunicação**

**Módulo VI - Os Meios Eletrónicos ao Serviço do Marketing Relacional**

**Módulo VII - Database Marketing e Introdução ao *Data Mining***

**Módulo VIII - Principais Métricas Utilizadas**

**Módulo VIII - Organização para o Marketing Relacional**

**Módulo IX - Situação Atual e Tendências Futuras**