



CURSO MARKETING RELACIONAL

**PORTO
JUNHO**

(6ª e Sáb.)

(Total de 18 horas)

16 (09h00 às 13h00)

22 (18h30 às 22h30)

23 (09h00 às 13h00)

29 (18h30 às 22h30)

30 (09h00 às 11h00)

Hotel Holiday Inn Porto-Gaia

Preços: € 390⁺ IVA

Organização:



Media Partner:

VidaEconómica

INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES:

Vida Económica – Patrícia Flores
Tel.: 223 399 466
Fax: 222 058 098
E-mail:
patriciaflores@vidaeconomica.pt

ENQUADRAMENTO:

A Relação entre empresas industriais e clientes é um aspeto fulcral nos dias de hoje. As empresas têm que estar cada vez mais preparadas para acompanhar as exigências dos seus clientes, prestando-lhe um serviço de mais e mais qualidade. Assim é essencial que o foco da empresa esteja “verdadeiramente” nos seus clientes. É crucial que as empresas utilizem uma abordagem de marketing baseada num entendimento claro e preciso das necessidades, preferências e perceções dos seus clientes do que em meras presunções do que o cliente “deve ter” ou “deve querer”.

OBJETIVOS:

- Como criar relações de longo prazo entre empresas industriais e clientes
- Compreender diferentes estratégias de marketing relacional
- Compreender a importância da comunicação interna vs comunicação externa
- Como manter a lealdade dos clientes
- Abordagem à “New Service-Dominant Logic in Marketing”; Marketing de Serviços

PROGRAMA:

- Evolução do Marketing Relacional
- Marketing Relacional: Novo Paradigma?
- Características do Marketing Relacional
- Marketing Interno vs Marketing Externo
- Marketing Relacional: Diferentes mercados/indústrias e tipos de Marketing
- Database Marketing e CRM - Customer Relationship Management
- Atrair novos clientes vs Manutenção dos clientes atuais
- “s-d-logic” - Próxima fase do Marketing Relacional?

FORMADORA:

Raquel Reis - Doutorada em Marketing pela University of Sheffield, Inglaterra. Licenciada em Gestão pela Universidade Lusíada do Porto. Diretora de marketing da Cenertec - Centro de Energia e Tecnologia desde 1998. Professora Universitária. Oradora em várias conferências internacionais. Investigadora no Centro Lusíada de Investigação e Desenvolvimento em Engenharia e Gestão Industrial. Reviewer da Academy of Marketing Conference e do Journal of Research in Interactive Marketing. Formadora e Consultora em domínios de marketing e comunicação.