

Cursos de Extensão FAINSEP

(No Site área Extensão) **Novo**

CURSO: Marketing de relacionamento

LINK DE ACESSO PARA MATRÍCULA NO JACAD:

<https://fainsep.jacad.com.br/academico/e-course/pre-cadastro/534>

CARGA HORÁRIA: 50h

INVESTIMENTO: R\$ 50,00

DURAÇÃO: até 90 dias.

CONTEÚDO:

- Acesso on-line;
- Material didático digital, e-book para download;
- Acesso via Moodle;
- Certificado on-line.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Breve histórico – o que é marketing de relacionamento?; o que é valor?; satisfação das necessidades dos consumidores; a importância da lealdade; o poder do cliente; qualidade percebida pelo cliente; marketing de relacionamento e o setor de serviços – *servqual*; cocriação e customização; captação, fidelização e retenção de clientes; lealdade à marca; relacionamento e comunidades virtuais; os 4cs do marketing de relacionamento; segmentação de mercado e relacionamento; a filosofia do crm; formulação e implementação da estratégia de crm; atendimento ao cliente e marketing de relacionamento; relacionamento com stakeholders; transgressões no relacionamento; cálculo do clv – *customer lifetime value*; marketing de relacionamento: ética e responsabilidade social entre outros.

OBJETIVO:

Este curso tem como objetivo capacitar o estudante ou profissional da área de Administração e marketing, com os conceitos e características do Marketing de relacionamento, oferecendo ferramentas e abordagens atuais.

PÚBLICO ALVO:

Profissionais e estudantes da área de Administração, Marketing e áreas afins.

Metodologia:

O curso é disponibilizado no Moodle da instituição, e a cada unidade o material é composto de trilha de aprendizagem, e-book, vídeos e questionário de avaliação.