

# Programa Avançado

## Customer Relationship Management





## Programa Avançado Customer Relationship Management

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

Dirigido a: **graduados e profissionais com experiência comprovada nas áreas comerciais, vendas, marketing e similares.**

Acesso ao site: [www.techtitute.com/br/escola-de-negocios/programa-avancado/programa-avancado-customer-relationship-management](http://www.techtitute.com/br/escola-de-negocios/programa-avancado/programa-avancado-customer-relationship-management)

# Índice

01

Boas-vindas

---

*pág. 4*

02

Por que estudar na TECH?

---

*pág. 6*

03

Por que o nosso programa?

---

*pág. 10*

04

Objetivos

---

*pág. 14*

05

Estrutura e conteúdo

---

*pág. 18*

06

Metodologia

---

*pág. 24*

07

Perfil dos nossos alunos

---

*pág. 32*

08

Impacto para a sua carreira

---

*pág. 36*

09

Benefícios para a sua empresa

---

*pág. 40*

10

Certificado

---

*pág. 44*

# 01

# Boas-vindas

A satisfação dos clientes atuais e potenciais é fundamental para que qualquer empresa obtenha os melhores resultados possíveis. Portanto, é necessário analisar o mercado e seus interesses para poder interpretá-lo melhor. A disciplina responsável por isso é o Customer Relationship Management, com o qual os profissionais de negócios e administração podem entender as necessidades de seus clientes, um conhecimento essencial para o sucesso de qualquer projeto de negócios. Ao cursar este curso, os alunos adquirem um conhecimento especializado em Relacionamento com o Cliente, bem como as habilidades indispensáveis para gerenciar grandes projetos com foco na satisfação de necessidades específicas do mercado.



Programa Avançado de Customer Relationship Management  
TECH Universidade Tecnológica



“

*A figura do chefe severo, inflexível e autoritário se tornou obsoleta. Um novo perfil surgiu, muito mais alinhado com as novas tendências e que se destaca por ter conhecimento tecnológico, ouvir ativamente seus empregados e ser autocrítico em relação ao seu trabalho”*

02

# Por que estudar na TECH?

A TECH é a maior escola de negócios 100% online do mundo. Trata-se de uma Escola de Negócios de elite, com o mais alto nível acadêmico. Um centro internacional de alto desempenho e de capacitação intensiva das habilidades de gestão.



“

*A TECH é uma universidade na vanguarda da tecnologia, que coloca todos os seus recursos à disposição do aluno para ajudá-lo a alcançar o sucesso empresarial"*

## Na TECH Universidade Tecnológica



### Inovação

A universidade oferece um modelo de aprendizagem online que combina a mais recente tecnologia educacional com o máximo rigor pedagógico. Um método único com alto reconhecimento internacional que proporcionará aos alunos o conhecimento necessário para se desenvolverem em um mundo dinâmico, onde a inovação deve ser a principal aposta de todo empresário.

“Caso de Sucesso Microsoft Europa” por incorporar aos cursos um inovador sistema interativo de multivídeo.



### Máxima exigência

O critério de admissão da TECH não é econômico. Você não precisa fazer um grande investimento para estudar nesta universidade. No entanto, para concluir os cursos da TECH, os limites de inteligência e capacidade do aluno serão testados. O padrão acadêmico desta instituição é muito alto...

**95%**

dos alunos da TECH finalizam seus estudos com sucesso.



### Networking

Os cursos da TECH são realizados por profissionais de todo o mundo, permitindo que os alunos possam criar uma ampla rede de contatos que será útil para seu futuro.

**+100.000**

gestores capacitados a cada ano

**+200**

nacionalidades diferentes



### Empowerment

O aluno crescerá ao lado das melhores empresas e dos profissionais mais prestigiosos e influentes. A TECH desenvolveu parcerias estratégicas e uma valiosa rede de contatos com os principais agentes econômicos dos 7 continentes.

**+500**

Acordos de colaboração com as melhores empresas



### Talento

Este programa é uma proposta única para revelar o talento do aluno no mundo dos negócios. Uma oportunidade para demonstrar suas inquietudes e sua visão de negócio.

Ao concluir este programa, a TECH ajuda o aluno a mostrar ao mundo o seu talento.



### Contexto Multicultural

Ao estudar na TECH, o aluno irá desfrutar de uma experiência única. Estudará em um contexto multicultural. Em um curso com visão global, através do qual poderá aprender sobre a forma de trabalhar em diferentes partes do mundo, reunindo as informações mais atuais que melhor se adaptam à sua ideia de negócio.

A TECH conta com alunos de mais de 200 nacionalidades.



A TECH prima pela excelência e, para isso, conta com uma série de características que a tornam uma universidade única:



### Análise

---

A TECH explora o lado crítico do aluno, sua capacidade de questionar as coisas, suas habilidades interpessoais e de resolução de problemas.



### Excelência acadêmica

---

A TECH coloca à disposição do aluno a melhor metodologia de aprendizagem online. A universidade combina o método Relearning (a metodologia de aprendizagem de pós-graduação mais bem avaliada internacionalmente) com o Estudo de Caso. Tradição e vanguarda em um equilíbrio desafiador, com o itinerário acadêmico mais rigoroso.



### Economia de escala

---

A TECH é a maior universidade online do mundo. Conta com um portfólio de mais de 10.000 cursos de pós-graduação. E na nova economia, **volume + tecnologia = preço disruptivo**. Dessa forma, garantimos que estudar não seja tão caro quanto em outra universidade.



### Aprenda com os melhores

---



Em sala de aula, a equipe de professores da TECH explica o que os levou ao sucesso em suas empresas, trabalhando a partir de um contexto real, animado e dinâmico. Professores que se envolvem ao máximo para oferecer uma capacitação de qualidade, permitindo que o aluno cresça profissionalmente e se destaque no mundo dos negócios.

Professores de 20 nacionalidades diferentes.



*Na TECH você terá acesso aos estudos de casos mais rigorosos e atuais do mundo acadêmico"*

03

# Por que o nosso programa?

Fazer o programa de estudos da TECH significa multiplicar suas chances de alcançar o sucesso profissional na alta gestão empresarial. É um desafio que requer esforço e dedicação, mas que abre as portas para um futuro promissor. O aluno irá aprender com a melhor equipe de professores e através da mais flexível e inovadora metodologia educacional.



“

*Contamos com um corpo docente de prestígio e o conteúdo mais completo do mercado, o que nos permite oferecer a você uma capacitação do mais alto nível acadêmico”*

Este curso irá proporcionar diversas vantagens profissionais e pessoais, entre elas:

01

### Dar um impulso definitivo na carreira do aluno

Ao estudar na TECH, o aluno será capaz de assumir o controle do seu futuro e desenvolver todo o seu potencial. Ao concluir este programa, o aluno irá adquirir as habilidades necessárias para promover uma mudança positiva em sua carreira em um curto espaço de tempo.

*70% dos participantes desta capacitação alcançam uma mudança profissional positiva em menos de 2 anos.*

02

### Desenvolver uma visão estratégica e global da empresa

A TECH oferece uma visão aprofundada sobre gestão geral, permitindo que o aluno entenda como cada decisão afeta as diferentes áreas funcionais da empresa.

*Nossa visão global da empresa irá melhorar sua visão estratégica.*

03

### Consolidar o aluno na gestão empresarial

Estudar na TECH significa abrir as portas para um cenário profissional de grande importância, para que o aluno possa se posicionar como um gestor de alto nível, com uma ampla visão do ambiente internacional.

*Você irá trabalhar mais de 100 casos reais de alta gestão.*

04

### Você irá assumir novas responsabilidades

Durante o programa de estudos, serão apresentadas as últimas tendências, avanços e estratégias, para que os alunos possam desenvolver seu trabalho profissional em um ambiente que está em constante mudança.

*45% dos alunos são promovidos dentro da empresa que trabalham.*

05

### Acesso a uma poderosa rede de contatos

A TECH conecta seus alunos para maximizar as oportunidades. Alunos com as mesmas inquietudes e desejo de crescer. Assim, será possível compartilhar parceiros, clientes ou fornecedores.

*Você irá encontrar uma rede de contatos essencial para o seu desenvolvimento profissional.*

06

### Desenvolver projetos empresariais de forma rigorosa

O aluno irá adquirir uma visão estratégica aprofundada que irá ajudá-lo a desenvolver seu próprio projeto, levando em conta as diferentes áreas da empresa.

*20% dos nossos alunos desenvolvem sua própria ideia de negócio.*

07

### Melhorar soft skills e habilidades de gestão

A TECH ajuda o aluno a aplicar e desenvolver os conhecimentos adquiridos e melhorar suas habilidades interpessoais para se tornar um líder que faz a diferença.

*Melhore as suas habilidades de comunicação e liderança e impulsiona a sua carreira.*

08

### Fazer parte de uma comunidade exclusiva

O aluno fará parte de uma comunidade de gestores de elite, grandes empresas, renomadas instituições e profissionais qualificados procedentes das universidades mais prestigiadas do mundo: a comunidade TECH Universidade Tecnológica.

*Oferecemos a você a oportunidade de se especializar com uma equipe de professores internacionalmente reconhecida.*

# 04

# Objetivos

O principal objetivo deste curso é tornar os alunos especialistas completos em relações cliente-empresa, sabendo como gerenciar os diferentes aspectos envolvidos. Isso inclui capacitação em marketing online, análise e compilação de banco de dados, geração de conteúdo e redes sociais, entre outros. Com tudo isso, os alunos estarão preparados para assumir o comando de equipes multidisciplinares que estão na vanguarda da satisfação do cliente.



“

*Ter experiência internacional, compromisso ético e perspicácia comercial são algumas das características mais procuradas pelos diretores na era digital”*

Na TECH, os objetivos dos alunos são os nossos objetivos.  
Trabalhamos juntos para alcançá-los.

O Programa Avançado de Customer Relationship Management capacitará o aluno para:

01

Integrar a visão e os objetivos corporativos nas estratégias e políticas de Marketing da empresa

02

Desenvolver técnicas e estratégias no ambiente digital associadas ao Marketing, vendas e comunicação, permitindo estabelecer canais de captação, atração e fidelização de usuários.

03

Analisar detalhadamente o processo de decisão do consumidor em relação aos estímulos de marketing







04

Desenvolver um sólido e abrangente plano de marketing orientado ao usuário

05

Desenvolver projetos de marketing, pesquisa de mercado e comunicação

06

Aprimorar as ferramentas digitais para criar novas campanhas de marketing com foco em tecnologias novas e emergentes

05

# Estrutura e conteúdo

O Programa Avançado de Customer Relationship Management analisa todas as realidades que envolvem o relacionamento entre as empresas e seus clientes, aprofundando-se em 4 módulos de ensino sobre estratégia de marketing, redes sociais, comunicação corporativa e outros tópicos de importância vital para qualquer gerente que queira focar sua carreira na linha de frente do relacionamento com os clientes. Ao longo de 6 meses, os alunos analisarão vários estudos de casos reais para consolidar todo o seu conhecimento.



“

*Conhecer as estratégias corretas para lidar com os clientes proporcionará a você maior sucesso profissional, tornando-o um ativo indispensável em seu setor”*

## Plano de estudos

O Programa Avançado de Customer Relationship Management da TECH prepara seus alunos para todas as tarefas e competências necessárias em relação à gestão de Relacionamento com o Cliente.

O conteúdo deste curso foi projetado para agilizar a tomada de decisões eficazes em ambientes comerciais de alta pressão, nos quais a satisfação do cliente é fundamental.

Ao longo de 375 horas de capacitação, os alunos analisarão inúmeros casos práticos através de trabalhos individuais e em grupo. É, portanto, uma verdadeira imersão em situações reais de negócios.

Este Programa Avançado aborda em profundidade as técnicas e os meandros da gestão comercial, além da visão de Marketing e branding. Desenvolvido para capacitar gerentes que entendam a gestão de relacionamento com o cliente a partir de uma perspectiva estratégica, internacional e inovadora.

Este programa é realizado em 6 meses e está dividido em 4 módulos:

### Módulo 1

*Strategy in Marketing Management*

### Módulo 2

*Gerenciamento do relacionamento com o cliente*

### Módulo 3

*Inbound Marketing*

### Módulo 4

*Social Media e Community Management*

### Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de realizar este Programa Avançado de Customer Relationship Management totalmente online. Durante os 6 meses de capacitação, o aluno terá acesso a todo o conteúdo do curso a qualquer momento, o que lhe permitirá autogerenciar seu tempo de estudo.

*Uma experiência de capacitação única, fundamental e decisiva para impulsionar seu crescimento profissional.*



**Módulo 1. Strategy in Marketing/Management**

<p><b>1.1. Marketing Management</b></p> <p>1.1.1. <i>Positioning and Value Creation</i></p> <p>1.1.2. Orientação e posicionamento da empresa em relação ao Marketing</p> <p>1.1.3. Marketing estratégico vs. Marketing operacional</p> <p>1.1.4. Objetivos na gestão de Marketing</p> <p>1.1.5. Comunicações integradas de Marketing</p>	<p><b>1.2. Papel do Marketing estratégico</b></p> <p>1.2.1. Principais estratégias de Marketing</p> <p>1.2.2. Segmentação, <i>Targeting</i> e posicionamento</p> <p>1.2.3. Gestão de Marketing estratégico</p>	<p><b>1.3. Dimensões de estratégia de Marketing</b></p> <p>1.3.1. Recursos e investimentos necessários</p> <p>1.3.2. Fundamentos da vantagem competitiva</p> <p>1.3.3. Comportamento competitivo da empresa</p> <p>1.3.4. Focus Marketing</p>	<p><b>1.4. Estratégias de desenvolvimento de novos produtos</b></p> <p>1.4.1. Criatividade e inovação em Marketing</p> <p>1.4.2. Geração e filtragem de ideias</p> <p>1.4.3. Análise de viabilidade comercial</p> <p>1.4.4. Desenvolvimento, testes de mercado e comercialização</p>
<p><b>1.5. Política de determinação de preços</b></p> <p>1.5.1. Metas a curto e longo prazo</p> <p>1.5.2. Tipos de fixação de preços</p> <p>1.5.3. Fatores que influenciam a determinação de preços</p>	<p><b>1.6. Estratégias promocionais e <i>Merchandising</i></b></p> <p>1.6.1. Gestão da publicidade</p> <p>1.6.2. Plano de comunicação e mídia</p> <p>1.6.3. O <i>Merchandising</i> como uma técnica de Marketing</p> <p>1.6.4. <i>Visual Merchandising</i></p>	<p><b>1.7. Estratégias de distribuição, expansão e intermediação</b></p> <p>1.7.1. Terceirização da força de vendas e atendimento ao cliente</p> <p>1.7.2. Logística comercial na gestão de vendas de produtos e serviços</p> <p>1.7.3. Gestão do ciclo de vendas</p>	<p><b>1.8. Desenvolvimento do plano de Marketing</b></p> <p>1.8.1. Análise e diagnóstico</p> <p>1.8.2. Decisões estratégicas</p> <p>1.8.3. Decisões operacionais</p>

**Módulo 2. Gerenciamento do relacionamento com o cliente**

<p><b>2.1. Conhecendo o mercado e o consumidor</b></p> <p>2.1.1. <i>Open Innovation</i></p> <p>2.1.2. Inteligência Competitiva</p> <p>2.1.3. <i>Share Economy</i></p>	<p><b>2.2. CRM e filosofia empresarial</b></p> <p>2.2.1. Filosofia empresarial ou orientação estratégica</p> <p>2.2.2. Identificação e diferenciação do cliente</p> <p>2.2.3. A empresa e suas <i>Stakeholders</i></p> <p>2.2.4. <i>Clientela</i></p>	<p><b>2.3. <i>Database Marketing</i> e <i>Customer Relationship Management</i></b></p> <p>2.3.1. Aplicações de <i>Database Marketing</i></p> <p>2.3.2. Leis e regulamentos</p> <p>2.3.3. Fontes de informação, armazenamento e processamento</p>	<p><b>2.4. Psicologia e comportamento do consumidor</b></p> <p>2.4.1. O estudo do comportamento do consumidor</p> <p>2.4.2. Fatores internos e externos do consumidor</p> <p>2.4.3. Processo de decisão do consumidor</p> <p>2.4.4. Consumismo, sociedade, Marketing e ética</p>
<p><b>2.5. Áreas de CRM Management</b></p> <p>2.5.1. <i>Atendimento ao cliente</i></p> <p>2.5.2. Gestão da Força de Vendas</p> <p>2.5.3. Atendimento ao cliente</p>	<p><b>2.6. Marketing Consumer Centric</b></p> <p>2.6.1. Segmentação</p> <p>2.6.2. Análise da rentabilidade</p> <p>2.6.3. Estratégias de fidelização do cliente</p>	<p><b>2.7. Técnicas de CRM Management</b></p> <p>2.7.1. Marketing direto</p> <p>2.7.2. Integração multicanal</p> <p>2.7.3. Marketing viral</p>	<p><b>2.8. Vantagens e perigos da implementação CRM</b></p> <p>2.8.1. CRM, vendas e custos</p> <p>2.8.2. Satisfação e lealdade do cliente</p> <p>2.8.3. Implementação tecnológica</p> <p>2.8.4. Erros estratégicos e de gestão</p>

**Módulo 3. Inbound Marketing****3.1. Definição do Inbound Marketing**

- 3.1.1. Inbound Marketing eficaz
- 3.1.2. Benefícios do Inbound Marketing
- 3.1.3. Medir o sucesso do Inbound Marketing

**3.2. Pesquisa do Target**

- 3.2.1. Consumer Intent Modelling & Buyer Personas
- 3.2.2. Customer Journey Mapping
- 3.2.3. Content strategy

**3.3. Otimização de conteúdos**

- 3.3.1. Otimização de conteúdo para motores de busca
- 3.3.2. Reciclagem e melhoria do conteúdo

**3.4. Geração de conteúdo**

- 3.4.1. User & Brand Generated Content
- 3.4.2. Oportunidade Blogging
- 3.4.3. Vídeo e outros formatos

**3.5. Dinamização de conteúdo**

- 3.5.1. Influencers
- 3.5.2. Blogger Outreach
- 3.5.3. Paid Content Seeding

**3.6. Conversão**

- 3.6.1. Lead Capturing & CRO
- 3.6.2. Lead Nurturing & Marketing Automation

**Módulo 4. Social Media e Community Management****4.1. Web 2.0 ou web social**

- 4.1.1. Organização na era da conversação
- 4.1.2. A web 2.0 são pessoas
- 4.1.3. Novos ambientes, novos conteúdos

**4.2. Comunicação e reputação digital**

- 4.2.1. Gestão de crises e reputação corporativa online
- 4.2.2. Relatório de reputação online
- 4.2.3. Netiqueta e boas práticas nas redes sociais
- 4.2.4. Branding e Networking 2.0

**4.3. Plataformas gerais, profissionais e de Microblogging****4.4. Facebook****4.5. LinkedIn****4.6. Google +****4.7. Twitter****4.8. Plataformas de vídeo, imagem e mobilidade**

- 4.8.1. YouTube
- 4.8.2. Instagram
- 4.8.3. Flickr
- 4.8.4. Vimeo
- 4.8.5. Pinterest

**4.9. Blogging corporativo**

- 4.9.1. Como criar um blog?
- 4.9.2. Estratégia de marketing de conteúdo
- 4.9.3. Como criar um plano de conteúdos para seu blog
- 4.9.4. Estratégia de curadoria de conteúdo

**4.10. Estratégias em Social Media**

- 4.10.1. O plano de comunicação corporativa 2.0
- 4.10.2. Relações públicas corporativas e a Social Media
- 4.10.3. Análise e avaliação dos resultados

**4.11. Community Management**

- 4.11.1. Funções, tarefas e responsabilidades do Community Manager

# 06

# Metodologia

Este curso oferece uma maneira diferente de aprender. Nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: o **Relearning**. Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas faculdades de medicina mais prestigiadas do mundo e foi considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações científicas, como o *New England Journal of Medicine*.







“

*Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para realizá-la através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que se mostrou extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”*

## A Escola de Negócios da TECH utiliza o Estudo de Caso para contextualizar todo o conteúdo

Nosso programa oferece um método revolucionário para desenvolver as habilidades e o conhecimento. Nosso objetivo é fortalecer as competências em um contexto de mudança, competitivo e altamente exigente.

“

*Com a TECH você irá experimentar uma forma de aprender que está revolucionando as bases das universidades tradicionais em todo o mundo”*



*Nosso programa prepara você para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso em sua carreira.*



## Um método de aprendizagem inovador e diferente

Este curso da TECH é um programa de ensino intensivo, criado do zero, que propõe ao gerente os desafios e as decisões mais exigentes nesta área, em âmbito nacional ou internacional. Através desta metodologia, o crescimento pessoal e profissional é impulsionado, sendo este um passo decisivo para alcançar o sucesso. O método do caso, técnica que forma a base deste conteúdo, garante que a realidade econômica, social e empresarial mais atual seja seguida.

“

*Você aprenderá, através de atividades de colaboração e casos reais, a resolver situações complexas em ambientes reais de negócios”*

O método do caso é o sistema de aprendizagem mais utilizado nas principais escolas de negócios do mundo, desde que elas existem. Desenvolvido em 1912 para que os estudantes de Direito não aprendessem a lei apenas com base no conteúdo teórico, o método do caso consistia em apresentar-lhes situações realmente complexas para que tomassem decisões conscientes e julgassem a melhor forma de resolvê-las. Em 1924 foi estabelecido como o método de ensino padrão em Harvard.

Em uma determinada situação, o que um profissional deveria fazer? Esta é a pergunta que abordamos no método do caso, um método de aprendizagem orientado para a ação. Ao longo do programa, os alunos irão se deparar com diversos casos reais. Terão que integrar todo o seu conhecimento, pesquisar, argumentar e defender suas ideias e decisões.

*Nosso programa prepara você para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso em sua carreira.*

## Metodologia Relearning

A TECH utiliza de maneira eficaz a metodologia do estudo de caso com um sistema de aprendizagem 100% online, baseado na repetição, combinando elementos didáticos diferentes em cada aula.

Potencializamos o Estudo de Caso com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.

*Nosso sistema online lhe permitirá organizar seu tempo e ritmo de aprendizagem, adaptando-os ao seu horário. Você poderá acessar o conteúdo a partir de qualquer dispositivo, fixo ou móvel, com conexão à Internet.*

Na TECH você aprenderá através de uma metodologia de vanguarda, desenvolvida para capacitar os profissionais do futuro. Este método, na vanguarda da pedagogia mundial, se chama Relearning.

Nossa escola de negócios é uma das únicas que possui a licença para usar este método de sucesso. Em 2019 conseguimos melhorar os níveis de satisfação geral de nossos alunos (qualidade de ensino, qualidade dos materiais, estrutura dos cursos, objetivos, entre outros) com relação aos indicadores da melhor universidade online.



No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, ela acontece em espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, combinamos cada um desses elementos de forma concêntrica. Esta metodologia já capacitou mais de 650 mil graduados universitários com um sucesso sem precedentes em áreas tão diversas como bioquímica, genética, cirurgia, direito internacional, habilidades gerenciais, ciências do esporte, filosofia, direito, engenharia, jornalismo, história ou mercados e instrumentos financeiros. Tudo isso em um ambiente altamente exigente, com um corpo discente com um perfil socioeconômico médio-alto e uma média de idade de 43,5 anos.

*O Relearning permitirá uma aprendizagem com menos esforço e mais desempenho, fazendo com que você se envolva mais em sua especialização, desenvolvendo o espírito crítico e sua capacidade de defender argumentos e contrastar opiniões: uma equação de sucesso.*

A partir das últimas evidências científicas no campo da neurociência, sabemos como organizar informações, ideias, imagens, memórias, mas sabemos também que o lugar e o contexto onde aprendemos algo é fundamental para nossa capacidade de lembrá-lo e armazená-lo no hipocampo, para mantê-lo em nossa memória a longo prazo.

Desta forma, no que se denomina Neurocognitive context-dependent e-learning, os diferentes elementos do nosso programa estão ligados ao contexto onde o aluno desenvolve sua prática profissional.



Neste programa, oferecemos o melhor material educacional, preparado especialmente para os profissionais:



#### Material de estudo

Todo o conteúdo foi criado especialmente para o curso pelos especialistas que irão ministrá-lo, o que faz com que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Posteriormente, esse conteúdo é adaptado ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isso, com as técnicas mais inovadoras que proporcionam alta qualidade em todo o material que é colocado à disposição do aluno.



#### Masterclasses

Há evidências científicas sobre a utilidade da observação de terceiros especialistas.

O "Learning from an expert" fortalece o conhecimento e a memória, além de gerar segurança para a tomada de decisões difíceis no futuro



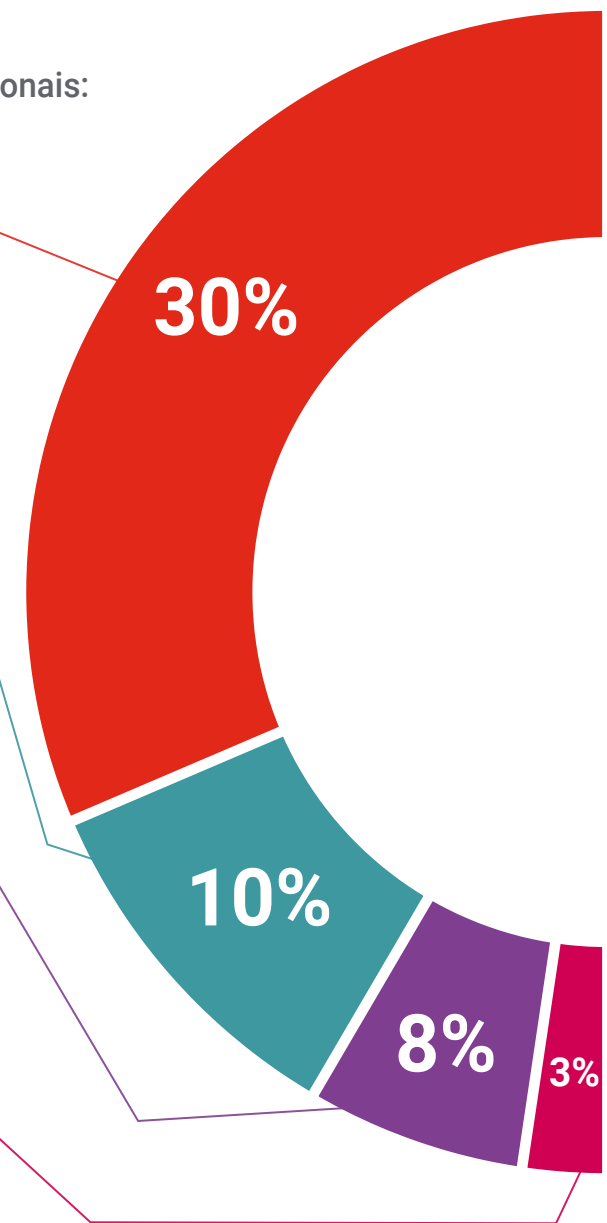
#### Práticas de habilidades gerenciais

Serão realizadas atividades para desenvolver as competências gerenciais específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e ampliar as competências e habilidades que um gestor precisa desenvolver no contexto globalizado em que vivemos.



#### Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e diretrizes internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH o aluno terá acesso a tudo o que for necessário para complementar a sua capacitação.





#### Estudos de caso

Os alunos irão completar uma seleção dos melhores estudos de caso escolhidos especialmente para esta capacitação. Casos apresentados, analisados e orientados pelos melhores especialistas da alta gestão do cenário internacional.



#### Resumos interativos

A equipe da TECH apresenta o conteúdo de forma atraente e dinâmica através de pílulas multimídia que incluem áudios, vídeos, imagens, gráficos e mapas conceituais para consolidar o conhecimento.

Este sistema exclusivo de capacitação por meio da apresentação de conteúdo multimídia foi premiado pela Microsoft como "Caso de sucesso na Europa"



#### Testing & Retesting

Avaliamos e reavaliamos periodicamente o conhecimento do aluno ao longo do programa, através de atividades e exercícios de avaliação e autoavaliação, para que possa comprovar que está alcançando seus objetivos.



07

# Perfil dos nossos alunos

O Programa Avançado de Customer Relationship Management é dirigido a profissionais relacionados a Marketing, Vendas e comércio que desejam atualizar seus conhecimentos, descobrir novas formas de gerenciar o Marketing com foco no cliente e avançar em sua carreira profissional.







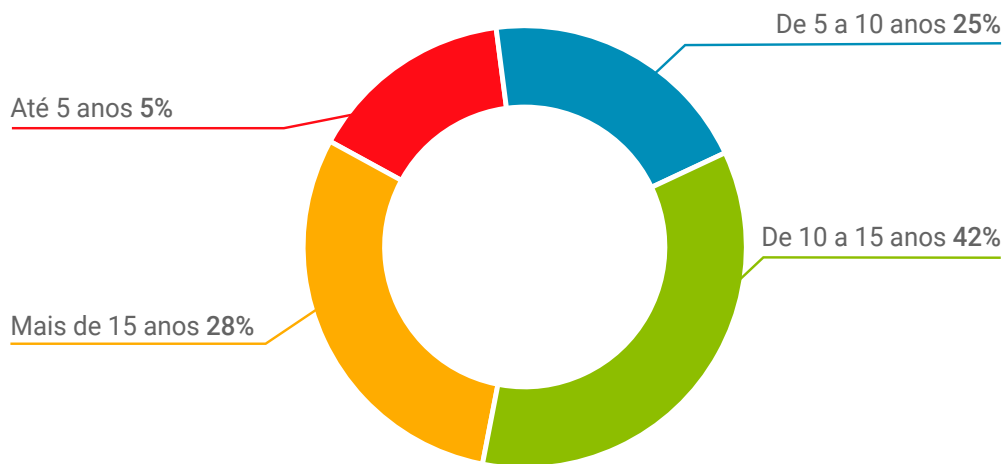
“

*Você tem diante de si a oportunidade de dar aquele profissionalismo extra que está procurando para seu trabalho diário no trato com os clientes. Este programa fará com que suas capacidades alcancem seu potencial máximo"*

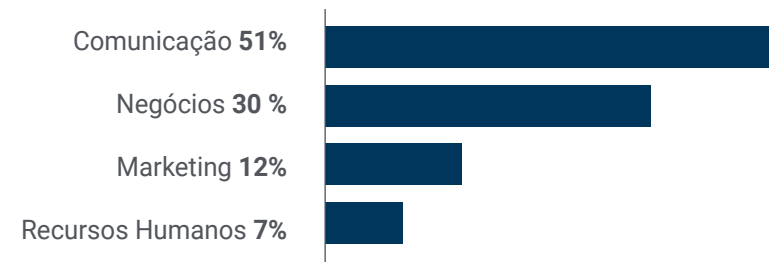
### Média de idade

Entre **35** e **45** anos

### Anos de experiência



### Formação



### Perfil profissional



## Distribuição geográfica



## Francisco Carrasco

Diretor de Marketing

*"Graças a este Programa Avançado, compreendi a importância da gestão do relacionamento com o cliente para minha empresa. Além disso, pude desenvolver habilidades que me permitiram progredir em meu trabalho para o cargo de Diretor de Marketing, uma meta que eu havia estabelecido para mim mesmo há muito tempo e que alcancei graças à TECH. Definitivamente, meu conhecimento em Customer Relationship Management me permitiu crescer no âmbito pessoal e, acima de tudo, no profissional"*

08

# Impacto para a sua carreira

Este Programa Avançado de Customer Relationship Management significará um divisor de águas na carreira do aluno, pois o conhecimento adquirido neste curso aumentará suas chances de conseguir uma promoção no emprego em relação ao tratamento dos clientes com a empresa, além de poder melhorar significativamente os resultados do negócio por ter uma base de clientes satisfeitos e ligados à marca.



“

*Gerar uma mudança positiva em sua carreira profissional, esse é o nosso desafio. Estamos totalmente comprometidos em ajudar você a conseguir isto"*

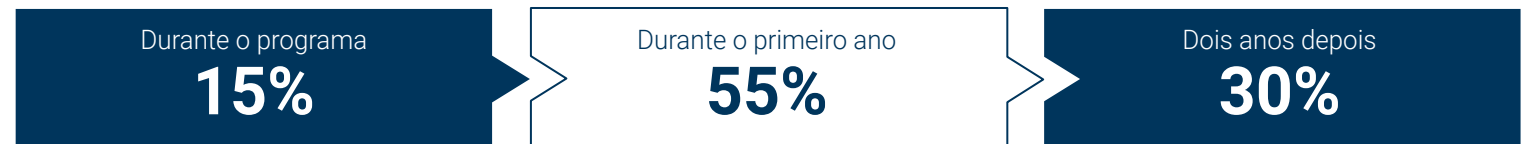
## Você está pronto para avançar profissionalmente? Um excelente crescimento profissional espera por você.

O Programa Avançado de Customer Relationship Management da TECH Universidade Tecnológica prepara seus alunos para enfrentar desafios e decisões empresariais no campo da gestão de ideias, projetos e trabalho. Seu principal objetivo é incentivar o crescimento pessoal e profissional, desenvolvendo sua criatividade e ajudando-o a estimular a criatividade de outras pessoas. Dessa forma, a TECH motiva o profissional a caminhar rumo ao sucesso.

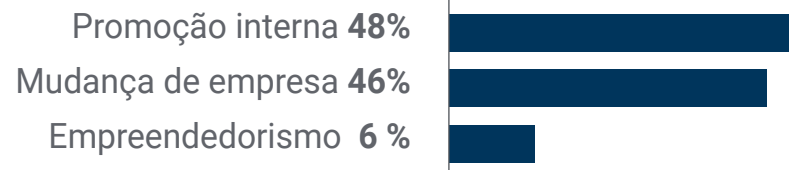
*Em um mundo de trabalho competitivo, a especialização é o melhor ativo do profissional quando se trata de fazer com que seu perfil se destaque de outros.*

*Obtenha as melhorias salariais que você merece fazendo este Programa Avançado completo com a TECH.*

### Momento da mudança



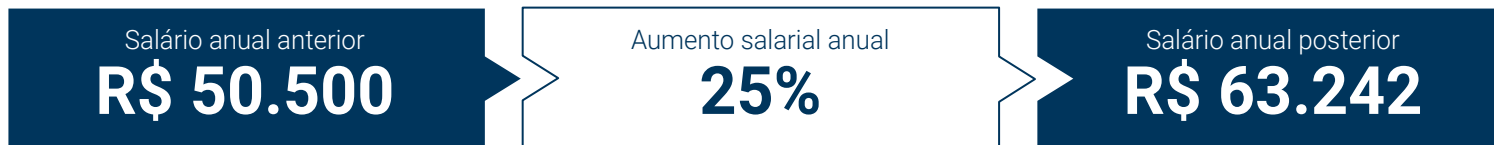
### Tipo de mudança



## Melhoria salarial

---

A conclusão deste programa pode representar um aumento salarial anual de mais de 25% para nossos alunos.



09

# Benefícios para a sua empresa

O Programa Avançado de Customer Relationship Management contribui para elevar o talento da organização ao seu potencial máximo, capacitando líderes de alto nível. Participar deste programa é uma oportunidade única de ter acesso a uma poderosa rede de contatos na qual será possível encontrar futuros parceiros profissionais, clientes ou fornecedores.





“

*Depois de realizar este Programa Avançado de Customer Relationship Management, você será capaz de proporcionar à sua empresa uma nova visão de negócios”*

Desenvolver e reter o talento nas empresas é o melhor investimento a longo prazo.

01

### **Crescimento do talento e do capital intelectual**

O profissional irá proporcionar à empresa novos conceitos, estratégias e perspectivas que poderão gerar mudanças relevantes na organização.

---

02

### **Retenção de gestores de alto potencial para evitar a evasão de talentos**

Esse programa fortalece o vínculo entre empresa e profissional e abre novos caminhos para o crescimento profissional dentro da companhia.

03

### **Construindo agentes de mudança**

Ser capaz de tomar decisões em tempos de incerteza e crise, ajudando a organização a superar obstáculos.

---

04

### **Maiores possibilidades de expansão internacional**

Graças a este programa, a empresa entrará em contato com os principais mercados da economia mundial.

05

### **Desenvolvimento de projetos próprios**

O profissional poderá trabalhar em um projeto real ou desenvolver novos projetos na área de P&D ou desenvolvimento de negócio da sua empresa.

---

06

### **Aumento da competitividade**

Este programa proporcionará aos profissionais as habilidades necessárias para assumir novos desafios e impulsionar a empresa.



# 10 Certificado

O Programa Avançado de Customer Relationship Management garante, além da capacitação mais rigorosa e atualizada, o acesso a um título de Programa Avançado emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

*Conclua este programa de estudos com sucesso e receba o seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”*

Este **Programa Avançado de Customer Relationship Management** conta com o conteúdo mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio o certificado\* do **Programa Avançado** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

O certificado emitido pela **TECH Universidade Tecnológica** expressará a qualificação obtida no Programa Avançado, atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de empregos, concursos públicos e avaliação de carreira profissional.

Título: **Programa Avançado de Customer Relationship Management**

Modalidade: **online**

Duração: **6 meses**



\*Apostila de Haia: Caso o aluno solicite que seu certificado seja apostilado, a TECH EDUCATION providenciará a obtenção do mesmo a um custo adicional.



## Programa Avançado Customer Relationship Management

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

# Programa Avançado

## Customer Relationship Management

