

# Programa de Desenvolvimento Gerencial

## Customer Relationship Management



## Programa de Desenvolvimento Gerencial Customer Relationship Management

- » Modalidade: online
- » Duração: 4 meses
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online
- » Dirigido a: graduados universitários e profissionais com experiência comprovada na área.

Acesso ao site: [www.techtute.com/br/escola-de-negocios/programa-desenvolvimento-gerencial/pdg-customer-relationship-management](http://www.techtute.com/br/escola-de-negocios/programa-desenvolvimento-gerencial/pdg-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

As relações com os clientes são fundamentais para qualquer negócio que queira prosperar. Por esta razão, é necessário compreender os diferentes comportamentos de consumo e sua motivação quando se trata de fazer uma compra ou descartar, e executar estratégias precisas para alcançar sua satisfação. Com este programa, os estudantes poderão atualizar seus conhecimentos na área, graças aos conteúdos didáticos ministrados por especialistas destacados na área comercial, e poderão alcançar as principais novidades do mercado. Assim, desenvolverão as habilidades necessárias para posicionar sua empresa entre as principais do setor.



Programa de Desenvolvimento Gerencial em Customer Relationship Management  
TECH Universidade Tecnológica



“

*A figura do chefe severo, inflexível e autoritário se tornou obsoleta. Destaca-se um novo perfil, muito mais alinhado com as novas tendências e diferenciado pelo conhecimento tecnológico, escutando ativamente seus colaboradores e sendo autocrítico do 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, um modelo com os mais altos padrões acadêmicos. 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 programa é alcançar a qualificação superior dos profissionais de negócios na gestão do relacionamento com o cliente. Assim, graças a este plano de estudos completo, eles poderão administrar a atividade comercial de sua empresa de forma mais estratégica e liderar equipes de vendas que obtenham os maiores benefícios possíveis para a empresa. Tudo isso, com foco nos consumidores e em suas necessidades.





“

*Graças a esta capacitação, você será capaz de executar estratégias de vendas mais eficazes”*

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

O Programa de Desenvolvimento Gerencial em Customer Relationship Management capacitará o aluno para:

01

Desenvolver, liderar e executar estratégias de vendas mais eficazes e focadas no cliente, que ofereçam propostas de valor personalizadas.

02

Elaborar estratégias para tomar decisões em um ambiente complexo e instável, avaliando seu impacto sobre a empresa.

03

Desenvolver estratégias para liderar organizações e equipes de vendas em tempos de mudança.







04

Identificar os diferentes comportamentos de consumo e sua motivação ao fazer uma compra ou descartá-la

05

Desenvolver as competências essenciais para gerenciar estrategicamente a atividade de vendas da organização

06

Determinar e delinear as vantagens e desvantagens da implementação do CRM

# 05

## Estrutura e conteúdo

O Programa de Desenvolvimento Gerencial em Customer Relationship Management da TECH Universidade Tecnológica conta com um plano de estudos que abrange tudo o que os profissionais precisam saber para oferecer aos clientes uma experiência de consumo mais personalizada. Desta forma, se tornarão capacitados em relação ao mercado, consumidores, marketing e CRM. O programa mais atualizado do mercado para aqueles que procuram impulsionar suas carreiras.



“

*Com um corpo docente de alto nível e a melhor metodologia de ensino disponível, você será capaz de se capacitar neste campo"*

## Plano de estudos

O Programa de Desenvolvimento Gerencial em Customer Relationship Management da TECH Universidade Tecnológica é desenvolvido ao longo de 4 meses e tem como objetivo ser uma experiência única e estimulante que irá melhorar a formação de profissionais de negócios neste campo.

Ao longo de 250 horas de estudo, os estudantes analisarão uma infinidade de casos práticos através de trabalho individual, realizando uma imersão real em situações de negócios, o que será fundamental para seu crescimento profissional.

O programa foi elaborado tendo em mente as necessidades acadêmicas dos estudantes e, portanto, tenta se adaptar às suas necessidades graças ao seu formato online. Desta forma, os alunos serão livres para escolher o lugar e o horário que melhor lhes convenha, sem a necessidade de se deslocar para uma sala de aula física ou possuir um horário pré-determinado. Isto é de grande importância, pois permite aos estudantes conciliar seus estudos de acordo com suas tarefas diárias.

Este Programa de Desenvolvimento Gerencial tem duração de 4 meses e está dividido em 3 módulos:

**Módulo 1** Mercados e consumidores

**Módulo 2** CRM e Marketing

**Módulo 3** CRM Management



### Onde, quando e como é ensinado?

A TECH oferece a possibilidade de desenvolver este Programa de Desenvolvimento Gerencial em Customer Relationship Management totalmente online. Durante os 4 meses de capacitação, você poderá acessar todo o conteúdo deste programa a qualquer momento, o que lhe permite gerenciar o seu tempo de estudo.

*Uma experiência educacional única, essencial e decisiva para impulsionar o seu desenvolvimento e avançar profissionalmente.*

## Módulo 1. Mercados e consumidores

### 1.1. Conhecendo o mercado e o consumidor

- 1.1.1. *Open Innovation*
- 1.1.2. Inteligência Competitiva
- 1.1.3. *Share Economy*

### 1.2. Psicologia e comportamento do consumidor

- 1.2.1. O estudo do comportamento do consumidor
- 1.2.2. Fatores internos e externos do consumidor
- 1.2.3. Processo de decisão do consumidor
- 1.2.4. Consumismo, sociedade, Marketing e ética

## Módulo 2. CRM e Marketing

### 2.1. CRM e Marketing Relacional

- 2.1.1. Filosofia empresarial ou orientação estratégica
- 2.1.2. Identificação e diferenciação do cliente
- 2.1.3. A empresa e suas *Stakeholders*
- 2.1.4. *Clientela*

### 2.2. Database Marketing e Customer Relationship Management

- 2.2.1. Aplicação de *Database Marketing*
- 2.2.2. Leis e regulamentos
- 2.2.3. Fontes de informação, armazenamento e processamento

## Módulo 3. CRM Management

### 3.1. Áreas de CRM Gerenciamento

- 3.1.1. *Atendimento ao cliente*
- 3.1.2. Gestão da Força de Vendas
- 3.1.3. Serviços ao cliente

### 3.2. Marketing Centrado no Consumidor

- 3.2.1. Segmentação
- 3.2.2. Análise da rentabilidade
- 3.2.3. Estratégias de fidelização do cliente

### 3.3. Técnicas de CRM Management

- 3.3.1. Marketing direto
- 3.3.2. Integração multicanal
- 3.3.3. Marketing viral

### 3.4. Vantagens e armadilhas da implementação do CRM

- 3.4.1. CRM, vendas e custos
- 3.4.2. Satisfação e lealdade do cliente
- 3.4.3. Implementação tecnológica
- 3.4.4. Erros estratégicos e de gestão





# 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”*

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

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.

## 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



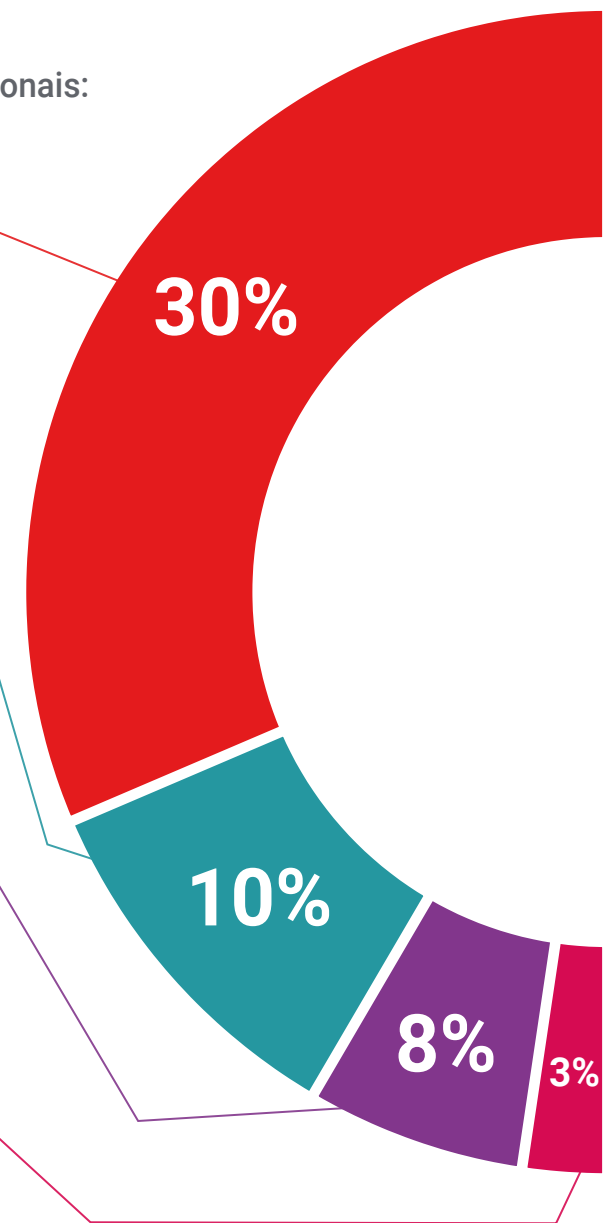
#### Práticas de habilidades gerenciais

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 de Desenvolvimento Gerencial em Customer Relationship Management é um programa dirigido aos profissionais do setor comercial, de marketing e outras áreas da empresa que desejam atualizar seus conhecimentos, descobrir novas formas de administrar a atividade comercial focada no cliente e avançar em sua carreira profissional.







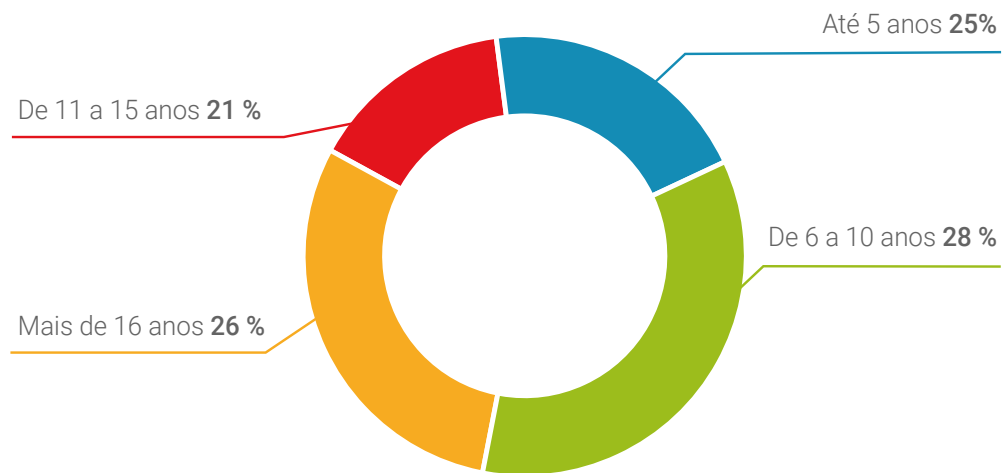
“

*Se você tem experiência na área comercial e está buscando ampliar sua trajetória profissional enquanto permanece trabalhando, este é o programa ideal para você”*

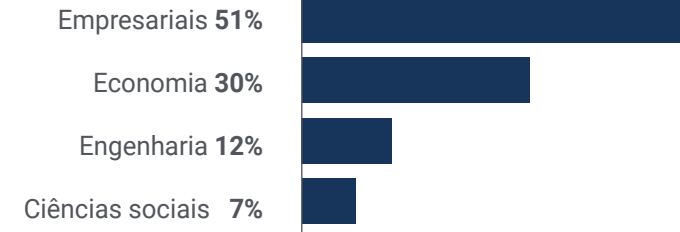
### Média de idade

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

### Anos de experiência



### Formação

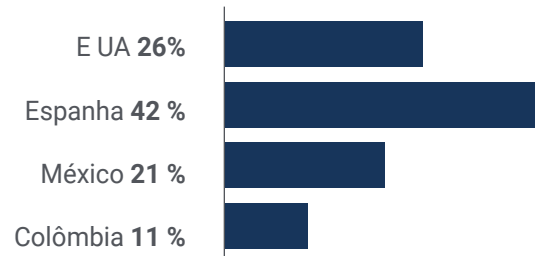


### Perfil acadêmico



## Distribuição geográfica

---



## Melania Díaz

---

**Responsável de Vendas de uma multinacional**

*"Para mim, que venho do setor comercial, este programa tem sido uma grande descoberta. A orientação ao cliente, o carro-chefe do programa, é realmente necessária em qualquer empresa. Isso me proporcionou ferramentas importantes para desenvolver meu trabalho como Responsável de Vendas. Pessoalmente, a atmosfera criada pelo corpo docente, pela gestão do programa e, é claro, por meus colegas, tem sido imbatível".*

08

# Impacto para a sua carreira

O principal objetivo de todos os estudantes deste programa é fazer uma mudança positiva em suas carreiras. Portanto, se matriculam em um programa que pode oferecer-lhes um conhecimento abrangente do mercado e novos métodos de trabalho relacionados à sua área. Desta forma, trata-se de uma oportunidade única para aprender com os melhores especialistas do momento, e conseguir a capacitação tão necessária nos ambientes de mercado atuais.



“

*Esta é a oportunidade perfeita para conseguir aquela mudança de emprego pela qual você tem esperado. Participe deste programa e tenha acesso à uma qualificação profissional de alto nível"*

## Você está pronto para crescer profissionalmente?

### Uma excelente melhoria profissional espera por você.

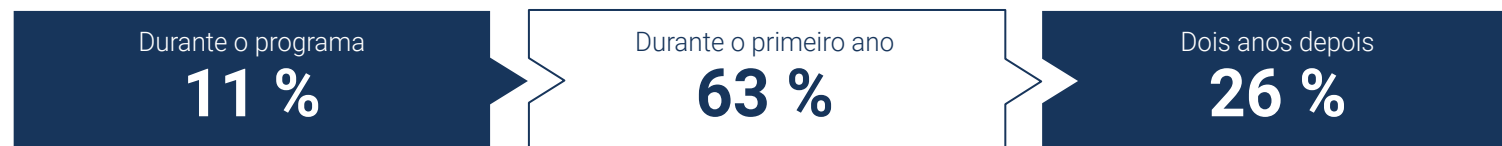
O Programa de Desenvolvimento Gerencial em Customer Relationship Management da TECH Universidade Tecnológica é um programa intensivo que prepara os alunos para enfrentar desafios e decisões empresariais tanto a nível nacional quanto internacional. Seu principal objetivo é impulsionar o crescimento pessoal e profissional. Ajudando você a alcançar o sucesso.

O melhor programa acadêmico do mercado, projetado para fomentar o crescimento profissional dos estudantes.

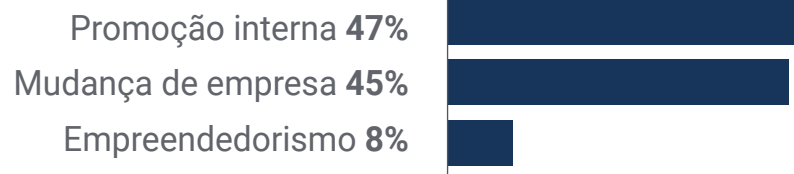
*Este programa fará de você um dos principais especialistas na área.*

*Chegou a hora da mudança. Inscreva-se agora para este programa e avance em sua carreira.*

### Momento da mudança



### Tipo de mudança



## Melhoria dos salários

---

A conclusão deste programa significa um aumento salarial anual de mais de 25,22% para nossos alunos



09

# Benefícios para a sua empresa

A principal vantagem do Programa de Desenvolvimento Gerencial em Customer Relationship Management da TECH Universidade Tecnológica é que ele não só contribuirá de forma essencial para o conhecimento dos estudantes, mas também melhorará o desempenho das empresas nas quais eles trabalham. Desta forma, ambos conseguirão um maior crescimento econômico.







“

*Sua capacitação superior neste campo será essencial para o futuro crescimento de sua empresa”*

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

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

Título: **Programa de Desenvolvimento Gerencial em Customer Relationship Management**

Modalidade: **online**

Duração: **4 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 de Desenvolvimento Gerencial Customer Relationship Management

- » Modalidade: online
- » Duração: 4 meses
- » Certificado: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

# Programa de Desenvolvimento Gerencial

## Customer Relationship Management