

Curso

Gestão de Bases de Dados
em Marketing e CRM



Curso

Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM

- » Modalidade: Online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 6 ECTS
- » Horário: Ao seu próprio ritmo
- » Exames: Online

Acesso ao site: www.techtute.com/pt/jornalismo-comunicacao/curso/gestao-bases-dados-marketing-crm

Índice

01

Apresentação

pág. 4

02

Objetivos

pág. 8

03

Direção do curso

pág. 12

04

Estrutura e conteúdo

pág. 18

05

Metodologia

pág. 22

06

Certificação

pág. 30

01

Apresentação

A Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM é um campo de ação elevado em que o profissional de jornalismo ou de ciências da comunicação tem de atualizar os seus conhecimentos para atingir um público-alvo, neste caso, no contexto organizacional. Por outro lado, o conhecimento e a gestão do mercado permitir-lhe-ão estar a par dos novos desenvolvimentos relativos ao quadro empresarial e dar-lhe-ão a conhecer a sua concorrência direta noutros mercados. É por esta razão que este Curso será responsável por fornecer toda a informação ao profissional através do seu formato online.



“

Este Curso é o melhor investimento que pode fazer para atualizar os seus conhecimentos em Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM”

Este Curso fornece ao aluno ferramentas e competências específicas para desenvolver com êxito a sua atividade profissional no vasto ambiente da Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM. Desta forma, trabalhará competências-chave como o conhecimento da realidade e da prática quotidiana dos meios de comunicação e desenvolverá a responsabilidade no acompanhamento e supervisão do seu trabalho, bem como as capacidades de comunicação no âmbito do essencial trabalho de equipa.

Este Curso foi concebido para proporcionar uma capacitação online na qual todos os conhecimentos teóricos e práticos são apresentados através de conteúdos multimédia de elevada qualidade, análise de casos clínicos elaborados por especialistas, masterclasses e técnicas em vídeo que permitem a troca de conhecimentos e experiências, manter e atualizar o nível académico dos seus membros, criar protocolos de atuação e divulgar os desenvolvimentos mais importantes da especialidade.

Com este Curso online, os alunos podem organizar o seu tempo e ritmo de aprendizagem, adaptando-o aos seus horários, além de poderem aceder aos conteúdos a partir de qualquer computador ou dispositivo móvel. Assim, o aluno obterá, através da capacitação mais completa e atual do mercado e com uma metodologia 100% online, as competências e capacidades necessárias para se tornar num especialista nesta área.

Este **Curso de Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM** conta com o conteúdo educativo mais completo e atualizado do mercado. As suas principais características são:

- ♦ O desenvolvimento de casos práticos apresentados por especialistas em gestão de empresas de comunicação
- ♦ Os conteúdos gráficos, esquemáticos e eminentemente práticos fornecem informações científicas e práticas sobre as disciplinas essenciais para a prática profissional
- ♦ Os exercícios práticos em que o processo de autoavaliação pode ser utilizado para melhorar a aprendizagem
- ♦ O seu foco especial em metodologias inovadoras em gestão de empresas de comunicação
- ♦ As lições teóricas, perguntas a especialistas, fóruns de discussão sobre questões controversas e atividades de reflexão individual
- ♦ A disponibilidade de acesso aos conteúdos a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com ligação à Internet



Os profissionais da comunicação devem continuar a especializar-se para se adaptarem aos novos desenvolvimentos neste campo"

“

Este Curso 100% online permitir-lhe-á conciliar os seus estudos com a sua profissão enquanto aumenta os seus conhecimentos neste campo”

O corpo docente do Curso inclui profissionais do setor da Comunicação que contribuem com a experiência do seu trabalho, bem como especialistas reconhecidos de empresas de referência e universidades de prestígio.

Os seus conteúdos multimédia, desenvolvidos com a mais recente tecnologia educativa, permitirão ao profissional uma aprendizagem situada e contextual, ou seja, um ambiente simulado que proporcionará uma especialização imersiva programada para praticar em situações reais.

A estrutura deste Curso centra-se na Aprendizagem Baseada em Problemas, na qual o profissional deve tentar resolver as diferentes situações de prática profissional que surgem durante o Curso académico. Para tal, o profissional será auxiliado por um sistema inovador de vídeos interativos criados por especialistas com vasta experiência reconhecidos em Gestão de Empresas de Comunicação.

Organize o seu tempo e o seu ritmo de aprendizagem, adaptando-o ao seu horário com esta especialização online.

Esta é a melhor opção para conhecer os últimos avanços em matéria de Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM.



02

Objetivos

O Curso de Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM tem como objetivo facilitar o desempenho dos profissionais desta área para que possam adquirir e conhecer as principais novidades no âmbito da Comunicação.



“

Esta capacitação conta com o melhor material didático, o que lhe permitirá realizar um estudo contextual que facilitará a aprendizagem”



Objetivo geral

- Capacitar o profissional dos meios de comunicação para ser capaz de gerir uma grande empresa, adquirindo os conhecimentos necessários em cada área da mesma



Matricule-se no melhor Curso de Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM do panorama universitário atual"





Objetivos específicos

- ♦ Identificar o ambiente e o público-alvo da empresa
- ♦ Conhecer o público-alvo do meio e saber que tipo de diretrizes serão geradas
- ♦ Elaborar um guia para facilitar a mediação entre as empresas privadas e o ambiente

03

Direção do curso

O pessoal docente do Curso inclui especialistas de referência em todos os aspetos da gestão de marketing e comunicação política que contribuem com a experiência dos seus anos de trabalho. Para além disso, outros especialistas prestigiados em áreas relacionadas participam na sua conceção e elaboração, completando o mestrado de uma forma interdisciplinar, tornando-o numa experiência académica única para o aluno.



“

Temos o melhor corpo docente para o ajudar a alcançar o sucesso profissional”

Diretor Internacional Convidado

Com uma sólida trajetória na área de Comunicações e Marketing, Bianca Freedman atuou como Chief Executive Officer (CEO) da divisão da Edelman no Canadá, onde liderou a estratégia, as operações e a cultura na região. De facto, desempenhou um papel crucial na evolução, promoção e proteção de marcas e reputações num ambiente midiático dinâmico. Além disso, foi uma das especialistas em Executive Positioning dentro da rede global da Edelman, uma área crítica em que os líderes empresariais são cada vez mais requisitados.

Adicionalmente, ocupou outras posições de destaque na Edelman, incluindo Chief Operating Officer (COO) e General Manager. Nesses cargos, liderou alguns dos projetos mais importantes e complexos da organização, tanto no setor privado quanto no público, trabalhando com algumas das empresas mais prestigiadas do país para transformar a sua presença perante funcionários, clientes e acionistas.

A carreira de Bianca Freedman também incluiu cargos na InfinityComm Inc., como Gerente de Contas e Relações Públicas, assim como no Credit Valley Hospital, onde atuou como Coordenadora de Marketing e Comunicações. Também exerceu funções de Gerente de Marketing, Relações Públicas e Redes Sociais no Walmart, onde desempenhou um papel fundamental na inovação das comunicações, tanto no Canadá quanto na área da baía de São Francisco, ao lado ao grupo global de comércio eletrónico da empresa.

De destacar que, como membro ativo da comunidade, fez parte do Conselho Consultivo de Humber PR e é voluntária na Associação Comunitária para Cavaleiros com Deficiência (CARD). Compromete-se a eliminar barreiras para a entrada no mercado de trabalho, bem como a apoiar talentos de grande potencial.



Sra. Bianca, Freedman

- ♦ Chief Executive Officer (CEO) na Edelman Canadá, Toronto, Canadá
- ♦ Gerente de Marketing, Relações Públicas e Redes Sociais no Walmart
- ♦ Coordenadora de Marketing e Comunicações no Credit Valley Hospital
- ♦ Gerente de Contas e Relações Públicas na InfinityComm Inc.
- ♦ Bolsa IWF em Administração e Gestão de Empresas pelo INSEAD
- ♦ Programa de Liderança Transformacional, Administração e Gestão de Empresas pela Harvard Business School
- ♦ Pós-graduação em Relações Públicas pelo Humber College
- ♦ Licenciada em Ciências Políticas, Estudos de Comunicação, pela Universidade McMaster
- ♦ Membro Conselho de Assessoria da Humber PR, Associação Comunitária para Cavaleiros com Deficiência (CARD)

“

Graças à TECH, poderá aprender com os melhores profissionais do mundo”

Direção



Doutora Noelia Iñesta Fernández

- Jornalista e Social Media Manager
- Responsável de Comunicações (G. Greterika Imp-Exp)
- Responsável de Comunicações e Marketing (A. Corporate)
- Community Manager em PME's no canal Horeca
- Editora em meios de comunicação locais
- Doutoramento em Investigação em Meios de Comunicação
- Mestrado em Social Media Management
- Diploma em Jornalismo
- Técnico Superior em Produção Audiovisual



03

Estrutura e conteúdo

A estrutura do Curso foi concebida pelos melhores profissionais do setor da Gestão de Empresas de Comunicação com vasta experiência e prestígio reconhecido na profissão.



“

Este Curso de Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM conta com o conteúdo educativo mais completo e atualizado do mercado”

Módulo 1. Gestão de mercados e clientes

- 1.1. Gestão de Marketing
 - 1.1.1. Conceito de gestão de marketing
 - 1.1.2. Novas realidades de marketing
 - 1.1.3. Um novo mercado: as capacidades dos consumidores e das empresas
 - 1.1.4. Orientação ao MK holístico
 - 1.1.5. Atualização sobre os 4 P's do marketing
 - 1.1.6. Tarefas da gestão de marketing
- 1.2. Marketing relacional
 - 1.2.1. Conceito de marketing relacional
 - 1.2.2. O cliente como um ativo da empresa
 - 1.2.3. CRM como ferramenta de marketing relacional
- 1.3. Marketing de bases de dados
 - 1.3.1. Aplicações do marketing de bases de dados
 - 1.3.2. Legislação e regulamentação
 - 1.3.3. Fontes de informação
- 1.4. Tipos de comportamento de compra
 - 1.4.1. O processo de decisão de compra
 - 1.4.2. As etapas do processo de compra
 - 1.4.3. Tipos de comportamento de compra
 - 1.4.4. Características dos tipos de comportamento de compra
- 1.5. O processo de fidelização
 - 1.5.1. Conhecimento profundo do cliente
 - 1.5.2. Processo de fidelização
 - 1.5.3. O valor do cliente
- 1.6. Seleção de clientes-alvo - CRM
 - 1.6.1. Conceção de um e-CRM
 - 1.6.2. Implicações e limitações do RGPD
 - 1.6.3. Orientação para o consumidor
 - 1.6.4. Planeamento 1 para 1
- 1.7. Gestão de projetos de investigação
 - 1.7.1. Ferramentas de análise de informação
 - 1.7.2. Desenvolvimento do plano de gestão de expectativas
 - 1.7.3. Avaliação da viabilidade do projeto



- 1.8. Estudos de mercado online
 - 1.8.1. Ferramentas de investigação quantitativa nos mercados online
 - 1.8.2. Ferramentas dinâmicas de investigação qualitativa de clientes
- 1.9. Estudo das audiências tradicionais
 - 1.9.1. Origem da medição de audiências. Conceitos básicos
 - 1.9.2. Como são medidas as audiências tradicionais
 - 1.9.3. EGM e Kantar Media
- 1.10. Pesquisa de audiências na Internet
 - 1.10.1. A audiência social
 - 1.10.2. Medir o impacto social: Tuitele
 - 1.10.3. Barlovento e IAB Spain

“

Esta capacitação permitir-lhe-á progredir na sua carreira de forma cómoda”

05

Metodologia

Este programa de capacitação oferece uma forma diferente de aprendizagem. A nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: o **Relearning**. Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas escolas médicas mais prestigiadas do mundo e tem sido considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações, tais como a *New England Journal of Medicine*.



“

Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para o levar através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que provou ser extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”

Estudo de Caso para contextualizar todo o conteúdo

O nosso programa oferece um método revolucionário de desenvolvimento de competências e conhecimentos. O nosso objetivo é reforçar as competências num contexto de mudança, competitivo e altamente exigente.

“

Com a TECH pode experimentar uma forma de aprendizagem que abala as fundações das universidades tradicionais de todo o mundo”



Terá acesso a um sistema de aprendizagem baseado na repetição, com ensino natural e progressivo ao longo de todo o programa de estudos.



Um método de aprendizagem inovador e diferente

Este programa da TECH é um programa de ensino intensivo, criado de raiz, que propõe os desafios e decisões mais exigentes neste campo, tanto a nível nacional como internacional. Graças a esta metodologia, o crescimento pessoal e profissional é impulsionado, dando um passo decisivo para o sucesso. O método do caso, a técnica que constitui a base deste conteúdo, assegura que a realidade económica, social e profissional mais atual é seguida.

“ *O nosso programa prepara-o para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso na sua carreira*”

O estudante aprenderá, através de atividades de colaboração e casos reais, a resolução de situações complexas em ambientes empresariais reais.

O método do caso tem sido o sistema de aprendizagem mais amplamente utilizado pelas melhores faculdades do mundo. Desenvolvido em 1912 para que os estudantes de direito não só aprendessem o direito com base no conteúdo teórico, o método do caso consistia em apresentar-lhes situações verdadeiramente complexas, a fim de tomarem decisões informadas e valorizarem juízos sobre a forma de as resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard.

Numa dada situação, o que deve fazer um profissional? Esta é a questão que enfrentamos no método do caso, um método de aprendizagem orientado para a ação. Ao longo do programa, os estudantes serão confrontados com múltiplos casos da vida real. Terão de integrar todo o seu conhecimento, investigar, argumentar e defender as suas ideias e decisões.

Relearning Methodology

A TECH combina eficazmente a metodologia do Estudo de Caso com um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição, que combina 8 elementos didáticos diferentes em cada lição.

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

Em 2019, alcançámos os melhores resultados de aprendizagem de todas as universidades online do mundo.

Na TECH aprende-se com uma metodologia de vanguarda concebida para formar os gestores do futuro. Este método, na vanguarda da pedagogia mundial, chama-se Relearning.

A nossa universidade é a única universidade de língua espanhola licenciada para utilizar este método de sucesso. Em 2019, conseguimos melhorar os níveis globais de satisfação dos nossos estudantes (qualidade de ensino, qualidade dos materiais, estrutura dos cursos, objetivos...) no que diz respeito aos indicadores da melhor universidade online do mundo.



No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, mas acontece numa espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, cada um destes elementos é combinado de forma concêntrica. Esta metodologia formou mais de 650.000 licenciados com sucesso sem precedentes em áreas tão diversas como a bioquímica, genética, cirurgia, direito internacional, capacidades de gestão, ciência do desporto, filosofia, direito, engenharia, jornalismo, história, mercados e instrumentos financeiros. Tudo isto num ambiente altamente exigente, com um corpo estudantil universitário com um elevado perfil socioeconómico e uma idade média de 43,5 anos.

O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e mais desempenho, envolvendo-o mais na sua capacitação, desenvolvendo um espírito crítico, defendendo argumentos e opiniões contrastantes: uma equação direta ao sucesso.

A partir das últimas provas científicas no campo da neurociência, não só sabemos como organizar informação, ideias, imagens e memórias, mas sabemos que o lugar e o contexto em que aprendemos algo é fundamental para a nossa capacidade de o recordar e armazenar no hipocampo, para o reter na nossa memória a longo prazo.

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



Este programa oferece o melhor material educativo, cuidadosamente preparado para profissionais:



Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados pelos especialistas que irão ensinar o curso, especificamente para o curso, para que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são depois aplicados ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isto, com as mais recentes técnicas que oferecem peças de alta-qualidade em cada um dos materiais que são colocados à disposição do aluno.



Masterclasses

Existem provas científicas sobre a utilidade da observação por terceiros especializados.

O denominado Learning from an Expert constrói conhecimento e memória, e gera confiança em futuras decisões difíceis.



Práticas de aptidões e competências

Realizarão atividades para desenvolver competências e aptidões específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e desenvolver as competências e capacidades que um especialista necessita de desenvolver no quadro da globalização 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 necessita para completar a sua capacitação.





Case studies

Completarão uma seleção dos melhores estudos de casos escolhidos especificamente para esta situação. Casos apresentados, analisados e instruídos pelos melhores especialistas na cena internacional.



Resumos interativos

A equipa da TECH apresenta os conteúdos de uma forma atrativa e dinâmica em comprimidos multimédia que incluem áudios, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais a fim de reforçar o conhecimento.

Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi premiado pela Microsoft como uma "História de Sucesso Europeu".



Testing & Retesting

Os conhecimentos do aluno são periodicamente avaliados e reavaliados ao longo de todo o programa, através de atividades e exercícios de avaliação e auto-avaliação, para que o aluno possa verificar como está a atingir os seus objetivos.



06

Certificação

O Curso de Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM garante, para além do conteúdo mais rigoroso e atualizado, o acesso a um certificado de Curso emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

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

Este **Curso de Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM** conta com o conteúdo educacional mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio, com aviso de receção, o certificado* correspondente ao título de **Curso** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

O certificado emitido pela TECH Universidade Tecnológica expressará a qualificação obtida no Mestrado Próprio, atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de emprego, concursos públicos e avaliação de carreiras profissionais.

Certificação: **Curso de Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM**

Modalidade: **online**

Duração: **6 semanas**

ECTS: **6**



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



Curso

Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM

- » Modalidade: Online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 6 ECTS
- » Horário: Ao seu próprio ritmo
- » Exames: Online

Curso

Gestão de Bases de Dados em Marketing e CRM

