CURSO BREVE

Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa

PORTO | V.N. FAMALICÃO

Marketing Relacional Online

Coordenação

Prof. Doutor **Jorge Figueiredo**

FCEE

FACULDADE DE CIÊNCIAS DA ECONOMIA E DA EMPRESA
Universidade Lusíada

INSTITUTO LUSÍADA PÓS.GRADUAÇÕES

Instituto Lusíada de Pós-graduações | Universidade Lusíada - Norte
Porto | Rua de Moçambique, 21 | 4100-348 Porto | t.: 22 557 08 34 | w.: www.por.ulusiada.pt | e.: posgrad@por.ulusiada.pt
V.N. Famalicão | Largo Tinoco de Sousa | 4760-108 V.N. Famalicão | t.: 252 309 231 | w.: www.fam.ulusiada.pt | e.: paulass@fam.ulusiada.pt

CURSO BREVE
Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa
PORTO | V.N. FAMALICÃO

Marketing Relacional Online

Apresentação

Este programa de Marketing Relacional Online tem por objetivo fornecer aos estudantes uma componente teórica e prática das novas formas de relação das empresas com os consumidores/clientes. Este fenómeno tem-se destacado como uma das áreas mais dinâmicas e fundamentais do marketing moderno, em especial, num período marcado pela transformação tecnológica e pela transição digital. A ascensão da Internet tem transformado profundamente a forma como as empresas se relacionam com os seus clientes. Num mundo onde os consumidores estão cada vez mais conectados e informados, a capacidade de uma marca comunicar de forma autêntica e eficaz com o seu segmento pode ser a diferença entre o sucesso e o fracasso. Vivemos numa era em que a interação entre as empresas e os consumidores se pretende mais imediata, personalizada e humanizada.

As empresas precisam de construir relacionamentos duradouros e sustentados, baseados na confiança e na personalização, para se destacarem num mercado dinâmico e cada vez mais competitivo.

Este programa aborda as mudanças de paradigma comunicacionais ocorridas no contexto empresarial, e identifica novos segmentos e hábitos de consumo, atitudes e motivações e prepara os participantes para desenvolverem uma comunicação personalizada, com recurso às novas ferramentas disponíveis online estabelecendo um relacionamento mais próxImo com os clientes, promovendo a sua fidelização e lealdade à marca.

Objetivos

Compreender a passagem do Marketing Transacional para o Marketing Relacional;
Identificar os novos segmentos e hábitos de consumo online;
Conhecer as atitudes e motivações do consumidor online;
Saber segmentar o mercado do consumidor online, de forma personalizada, com vista à fidelização e lealdade;
Conhecer e aplicar o Customer Relationship Management, enquanto estratégia de fidelização.
Conhecer as ferramentas de CRM online disponíveis e as suas funcionalidades.
Desenhar fluxos de marketing automation.
Medir e compreender a importância da medição da efetividade das campanhas.

Destinatários

Profissionais de marketing;
Profissionais que desenvolvam atividade de consultoria nas áreas de gestão e marketing;
Licenciados que pretendam aumentar os seus conhecimentos em Marketing Relacional Online

Plano de estudos

Do Marketing Transacional ao Marketing Relacional: Novos segmentos e hábitos de consumo online (4 horas)
Atitudes e motivações do consumidor online (2 horas)
Segmentação e Personalização do consumidor online (2 horas)
Satisfação, Fidelização e Lealdade do consumidor online (2 horas)
Ferramentas de CRM e Gestão de Relacionamento com Clientes (4 horas)
Estratégias de Personalização de Conteúdo e Automação de Marketing (2 horas)
Análise de Dados do Consumidor e Segmentação Avançada (2 horas)
Desenvolvimento de Programas de Fidelização e Incentivos (2 horas)
Projeto Final (4 horas)