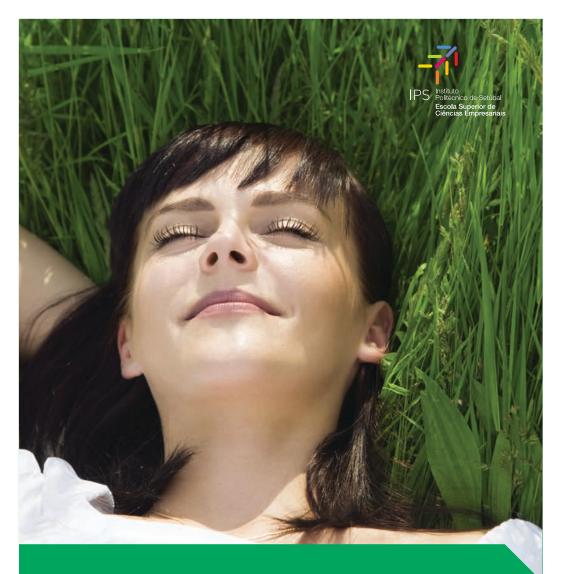
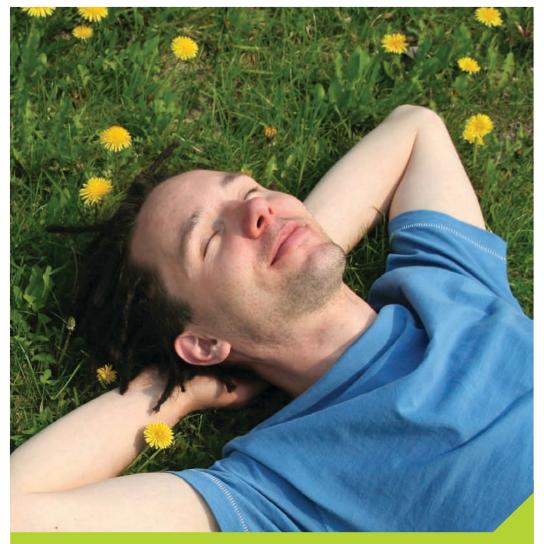


PÓS-GRADUAÇÃO EM
GESTÃO DO RELACIONAMENTO
E COMUNICAÇÃO COM CLIENTES



A ESCE (ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS) É UMA DAS ESCOLAS DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE SETÚBAL, TENDO ACTUALMENTE LICENCIATURAS, MESTRADOS E PÓS-GRADUAÇÕES NA ÁREA DAS CIÊNCIAS EMPRESARIAIS.

A ESCE assume-se como uma escola diferente pela positiva e orientada para o futuro dos estudantes e organizações. Apesar de recente (criada em 1994), a ESCE tem já uma dimensão significativa e é bastante reconhecida pelas empresas e demais organizações. Tem cerca de 2000 estudantes e mais de 1500 diplomados com taxas de inserção profissional superiores a 90%.



80000 SONHOS COM FUTURO

UMA ESCOLA PARA O FUTURO

PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DO RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO COM CLIENTES

REGIME DE FUNCIONAMENTO PÓS-LABORAL

OBJECTIVOS

O curso pretende formar e actualizar profissionais para desenvolverem actividades no campo da gestão do relacionamento e da comunicação com clientes em cada uma das suas fases: Prospecção, abordagem, negociação e venda, pós-venda, optimização e fidelização.

DESTINATÁRIOS

Profissionais que desenvolvam, ou pretendam vir a desenvolver, uma actividade no domínio do relacionamento e comunicação com clientes (B2C ou B2B) e que procurem adquirir e desenvolver competências avançadas e específicas nesse campo.

ORGANIZAÇÃO GERAL

O Plano de Estudos corresponde a 62 ECTS com três módulos distintos e funciona em regime pós-laboral: Gestão Estratégica no Relacionamento e Comunicação com Clientes; Gestão Operacional no Relacionamento e Comunicação com Clientes; Projecto.

1º TRIMESTRE

MÓDULO: Gestão Estratégica no Relacionamento e Comunicação com Clientes

- Segmentação e Marketing Relacional
- CRM Analítico e Ciclo de vida do cliente
- Tendências e Tecnologias digitais em Marketing e Relacionamento com clientes
- Seminários

2º TRIMESTRE

MÓDULO: Gestão Operacional no Relacionamento e Comunicação com os Clientes

- Técnicas e suportes de apresentação empresarial
- Prospecção e aquisição de clientes
- Account management
- Seminários

3º TRIMESTRE

MÓDULO: Gestão Operacional no Relacionamento e Comunicação com os Clientes

- Desenvolvimento e implementação de programas CRM
- CRM colaborativo e interactividade com o cliente
- Relacionamento com clientes no ponto de venda

MÓDULO: Projecto

- Projecto aplicado

CONDIÇÕES DE ACESSO

- Licenciados e Bacharéis em
 Marketing e Gestão da Distribuição
 e da Logística e detentores de
 graus académicos de áreas afins
 (Gestão, Comunicação, Gestão de
 Recursos Humanos, Contabilidade,
 Finanças, Gestão de Sistemas de
 Informação, Economia e áreas
 afins) que exerçam ou pretendam vir
 a exercer funções nas áreas de
 marketing, distribuição/comércio,
 relacionamento com clientes ou
 comunicação.
- Detentores de graus académicos de outras áreas que exerçam ou pretendam vir a exercer funções nas áreas de marketing, distribuição / comércio, relacionamento com clientes ou comunicação.
- Poderão ter acesso ao curso os não detentores de grau académico que demonstrem ter currículo e experiência profissional relevante na área e que exerçam funções nas áreas de marketing, distribuição / comércio, relacionamento com clientes ou comunicação.

CANDIDATURAS

Informações actualizadas sobre prazos, propinas, edital, horários, vagas e ficha de candidatura estão disponíveis em:

www.esce.ips.pt > cursos > pós-graduações

email: posgrad@esce.ips.pt tel: 265 709 317/316



INSTITUTO POLITÉCNICO DE SETUBAL | www.ips.pt
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO | www.ese.ips.pt
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DE SETÚBAL | www.est.ips.pt
ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS | www.esce.ips.pt

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DO BARREIRO | www.estbarreiro.ips.pt ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE | www.ess.ips.pt