



# 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%.



 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

1. 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.
2. 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.
3. 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](http://www.esce.ips.pt) > cursos > pós-graduações

email: [posgrad@esce.ips.pt](mailto:posgrad@esce.ips.pt) tel: 265 709 317/316

 SONHOS COM FUTURO

INSTITUTO POLITÉCNICO DE SETUBAL | [www.ips.pt](http://www.ips.pt)

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO | [www.esse.ips.pt](http://www.esse.ips.pt)

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DE SETÚBAL | [www.est.ips.pt](http://www.est.ips.pt)

**ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS** | [www.esce.ips.pt](http://www.esce.ips.pt)

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DO BARREIRO | [www.estbarreiro.ips.pt](http://www.estbarreiro.ips.pt)

ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE | [www.ess.ips.pt](http://www.ess.ips.pt)