



# Marketing – Satisfação e Fidelização do Cliente

## Enquadramento

A satisfação dos clientes é uma forma das empresas se manterem no mercado. E é por isso, que essa área tem ganho cada vez mais importância no contexto da administração das empresas. O objectivo da fidelização, é reter os clientes, evitando que migrem para a concorrência, e aumentar o valor do negócio que eles proporcionam.



## Programa

- A evolução do conceito de Marketing na perspectiva relacional.
- A satisfação do cliente como estratégia para a melhoria de performance da organização.
- A fidelização do cliente como diferencial competitivo.
- Triângulo de sucesso (Marketing, Operações, Pessoas).
- Gestão de clientes para construir lealdade. Um passo além da fidelidade.
- A importância da medição da Satisfação e Lealdade.
- O CRM – Customer Relationship Management.
- Envolvimento e Sedução: Experience Marketing e Brand Experience.
- Affinity Marketing.
- O Marketing interactivo e o Relacionamento entre as empresas e o cliente.
- Como manter os clientes toda a vida.



**Valor**  
**230€ + IVA**

**Duração**  
**21 horas**

**Local**  
**Lisboa**

**DGERT**  
Direcção-Geral do Emprego e das  
Relações de Trabalho

[www.nova-etapa.pt](http://www.nova-etapa.pt)

**Tel: 217 520 980**

**Email: [info@nova-etapa.pt](mailto:info@nova-etapa.pt)**