
CURSOS DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

Marketing: Relacionamento e Serviços



Cursos de Educação Continuada

Marketing: Relacionamento e Serviços

1. COORDENAÇÃO

Coordenação Acadêmica: Prof. Fernando Faria Salgado, Mestre

2. APRESENTAÇÃO

O Curso de Educação Continuada em Marketing: Relacionamento e Serviços apresentará ao participante uma visão dos seguintes tópicos:

- Novos Paradigmas do Marketing como Integrador;
- Posicionamento: do Estático ou Dinâmico;
- Gerenciando o Relacionamento e a Criação de Valor para o Cliente;
- Discutindo Ferramentas de Gestão do Relacionamento;
- Gestão de Serviços: Promessa, Processo e Sistemas;
- Aspectos Relevantes na Proposição de Serviços, a Cultura de Serviços;
- Gerenciamento Relacionamento e Serviços à busca da Fidelização, Cadeia Serviços-lucro.

3. OBJETIVOS DO PROGRAMA

- Demonstrar através de conceitos e da análise de casos, a estreita relação entre gestão de serviços e relacionamento;
- Estabelecer os aspectos que geram valor para o cliente, relacionando-os a cultura empresarial.

4. CARGA HORÁRIA

O Curso Educação Continuada em Marketing: Relacionamento e Serviços tem carga horária equivalente a 16 horas/aula.



5. A QUEM SE DESTINA

Profissionais que buscam conhecimentos práticos para a o Marketing: Relacionamento e Serviços, além de desenvolvimento e qualificação profissional.

6. CERTIFICAÇÃO

Será outorgado pela Fundação Getulio Vargas o certificado de “Curso de Marketing: Relacionamento e Serviços” aos participantes que freqüentarem no mínimo 75% (setenta e cinco por cento) das aulas.

7. METODOLOGIA

- **CONCEITUAÇÃO:** Aulas expositivas, baseadas em slides, filmes e estudo de casos;
- **CRÍTICA:** A ênfase é dada na discussão em sala dos conceitos apresentados, de forma a garantir o debate, a liberdade de criação e a postura crítica do participante;
- **VIVÊNCIA:** Através de dinâmica de grupos, baseadas em exercícios distribuídos pelo professor e/ou situações trazidas pelos próprios participantes;
- **AÇÃO:** A simulação entre teoria e prática, visando à compreensão do aluno.

