

Como implementar um CRM

Objectivo Geral:

Este curso tem como objectivos dotar os participantes de competências e de instrumentos que lhes permitam implementar o CRM – Customer Relationship Management.

Programa da Acção de Formação:

Módulo 1 - Uma mudança paradigmática em direcção à gestão dos relacionamentos

Módulo 2 - O que é o CRM

Módulo 3 - A Tecnologia e as novas dimensões da gestão das relações com o cliente

Módulo 4 - Trabalho de projecto

Concepção de um plano de integração de uma filosofia de CRM (a nível da estrutura, processos e Gestão de Recursos Humanos) que integre o conjunto das competências adquiridas ao longo do curso.

Duração do curso:
30 horas

8h presenciais
22h a distância



Informações adicionais e Pré-inscrições: info@learn4u.com.pt
Telef: 217 101 104 - 291 000 860 - www.learn4u.com.pt