

## WEBINAR

# CRM - Como implementar



18 e 25 de Novembro || 14h às 18h

## Programa

1. Introdução ao CRM: conceitos fundamentais
2. Metodologia CRM: Customer Value; Lifetime Value e Customer Experience
3. À Conquista da Lealdade: Como preparar e implementar uma estratégia de CRM
4. A escolha das ferramentas tecnológicas

**Oradora: Carla Fernandes** | Formadora e consultora nas áreas de Vendas, Marketing e Atenção ao Cliente

**Inscrições até 15 de Novembro || Associados\*: 35€ | Não Associados: 45€**

**\*com quotas regularizadas**

As inscrições devem ser efectuadas através do link <https://bit.ly/3iiFc5R> só são consideradas efectivas com a recepção do comprovativo de pagamento. O pagamento poderá ser efectuado por transferência bancária, devidamente identificada, para o NIB 0045 3210 40192213017 43 ou cheque à ordem da ACIB.

Consulte **AQUI** as condições de participação. O link de acesso à sessão será enviado por e-mail após o pagamento.

A participação neste webinar é considerada para efeitos do cumprimento do dever de formação contínua a cargo da entidade empregadora (art.º 131 da Lei 7/2009 de 12 de Fevereiro).

A data e a plataforma podem ser alteradas.

04 de Outubro de 2021