

CURSO

CENTRICIDADE NO CLIENTE

DOCENTE

37 HORAS (12 HORAS SÍNCRONAS E
25 HORAS ASSÍNCRONAS)

MAIS VALIAS: Desenvolver novas competências para ajudar as organizações a criarem vantagens competitivas ao orientarem estrategicamente os seus negócios para um foco nos clientes.



**FERNANDO
SANTOS**

ONLINE | PÓS-LABORAL

300€



VALOR

- A evolução dos paradigmas de gestão e de competição
- Diferentes tipos de valor e o que os consumidores valorizam
- Marketing relacional e o foco no cliente como vantagem competitiva
- Customização e diferenciação;

EXPERIÊNCIA DOS CONSUMIDORES

- Consumidores como seres sociais, racionais e emocionais, e o poder do subconsciente
- A experiência dos consumidores num mundo omni-canal
- O mapeamento das jornadas dos clientes
- O poder da beleza, segurança e simplicidade;

INOVAÇÃO

- A necessidade de inovar
- O poder das pequenas mudanças, perguntas ilógicas e detalhes
- O foco no cliente como uma opção estratégica de longo prazo
- Boas práticas na mudança para um foco nos clientes;

DOCENTE

**FERNANDO SANTOS**

Professor-Coordenador e Diretor do Mestrado em Marketing e Tecnologia, no IPAM Porto. É doutorado em International Business pela Aalto University, na Finlândia, com parte do seu doutoramento realizado na Stanford University, E.U.A. Tem um Mestrado em Marketing (IPAM), outro em Design (Universitat de Barcelona), assim como cursos executivos e de pós-graduação, em diversas escolas, como a London Business School. Apresenta uma vasta experiência internacional, tanto no Ensino como no Sector Empresarial, tendo vivido e trabalhado em países como China, Reino Unido e E.U.A. É co-autor dos livros Branding Back to Basics. Gestão de Marcas 0.0 (Actual Editora) e Trabalho Final de Mestrado: Antes, Durante e Depois (Almedina).