

Designação do Curso

Marketing de serviços

Objetivos Gerais

Este curso destina-se a proporcionar aos formandos um conhecimento inicial acerca do Marketing de Serviços, por forma a tornarem-se mais sensíveis às práticas do serviço com mais qualidade percebida pelos clientes.

Objetivos Específicos

No final da formação, os formandos devem ser capazes de:

- Apropriar processos de melhoria da qualidade do serviço, de acordo com a filosofia do marketing de serviços.

Destinatários

Dirigentes, gestores, profissionais das empresas, nomeadamente do setor comercial.

Modalidade de Formação

Formação contínua.

Forma de Organização da Formação

Formação presencial.

Conteúdo Programático

Módulos	Carga Horária ¹⁰		
	SC	CT	PS
13. Fundamentos do Marketing de Serviços		7	
13.1. Gestão da Qualidade em Serviços			
13.2. Produtividade em Serviços			
13.3. Relacionamento com Clientes			
13.4. Perceção dos Serviços			
8. Estratégia em Serviços		2	

Duração: 9 horas

Data de Início: a definir

Local de Realização da Formação:

Centro de Formação da AEA

Rua Dr. Miguel Pinto Martins

4600-090 Amarante

Metodologias de Avaliação

Prova escrita e verificação prática.

CrITÉrios de seleção dos candidatos

A participação dos formandos nas ações é efetuada com base num processo de recrutamento e seleção que obedece aos seguintes critérios, selecionados em função da modalidade de formação em causa:

Relevância das competências e dos conhecimentos visados na formação para a sua atividade profissional; interesse, motivação, expectativas, disponibilidade.

¹⁰ Carga horária dividida em SC – Sociocultural, CT – Científico-Tecnológica e PS – Prática Simulada.