



## **“Gestão Estratégica de Marketing, Vendas e Serviços para empresas de TI&C (Básico)”**

Este Curso já foi ministrado para mais de 50 empresas (AGL, Ancora, Asasul, Assinf - Ass. Informática Secr. Fazenda do Rio de Janeiro, BMK, Cadmus, Cargill, CM, Dash, Duty, Elucid, Inter Commerce, Logicway, Mobile, NEC, Microsiga, Politec, Procwork, SAR Sistemas, Siemens, Sintel, Stefanini, Tecmicro, Teledata, TIVIT, Transit Telecom, Wa/Datasul, Zanthus entre outras) no ITS ( Instituto de Tecnologia de Software de São Paulo ) e na Sucesu-SP, de forma “in-company” para a área de Informática da Cargil, para a BMK(<http://www.bmk.com.br/v1/>), ambas em São Paulo-SP, sempre obtendo uma avaliação sempre positiva ( 75 % entre Muito Bom e Ótimo)!

### **Objetivo**

Capacitar os participantes em ampliar a visão na elaboração de um plano integrado que contempla estratégia de marketing, planejamento de vendas e serviços de valor agregado, com foco no Cliente.

Na pauta, temas como definição de um programa de marketing, estratégias de vendas e atendimento. Veremos especificações e funcionalidades de software disponíveis para a gestão do relacionamento.

Este Curso mostra também a implementação, em fases, de um Processo para a Aquisição, Retenção e Fidelização de Clientes voltados para empresas cujos produtos e/ou Serviços de base tecnológica sejam baseados no Conhecimento Intensivo.



### **Público-alvo**

**Diretores Executivos, Gestores de Relacionamento, Gerentes de Contas e todos envolvidos com a Prospecção, Atendimento e Fidelização de Clientes.**

### **Pré-requisitos**

**Estar familiarizado com os temas inerentes e com os desafios das áreas de Marketing, Vendas e Atendimento de empresas de TI & C.**

### **Assuntos Relacionados**

**CRM – Customer Relationship Management**

**( Analítico e Operacional )**

**Marketing de Relacionamento**

**Vendas Complexas**

### **Blocos Temáticos**

- **Como fazer uma apresentação de vendas vencedora.**
- **Marketing . Afinal, o que é isso ? Para que isso serve ? Onde pode me ajudar?**
- **Vendas Consultivas, Implantando o Relacionamento com o Cliente Externo.**
- **Prospecção e Vendas (Montagem do "Pipeline" e "Forecast").**
- **Arquitetura da Solução.**
- **Projeto da Solução.**
- **Implementação da Solução e Atendimento.**
- **Redefinindo Benefícios esperados por Marketing, Vendas e Atendimento e integrando os processos.**
- **Ampliando a visão.**
- **Criando "visões" horizontais para os processos críticos que envolvem Prospecção, Fidelização e Retenção do Cliente.**



## Conteúdo Programático

### CONCEITOS BASICOS – VISÃO OPERACIONAL

#### **MÓDULO 1 -> VENDAS**

- Vendas – “Pessoas compram de Pessoas”
- Folhas de Combate
- Abordagem Consultiva

#### **MÓDULO 2 -> MARKETING**

- Evolução do Marketing e Conceitos Básicos
- Planejamento de Marketing
- Inteligência de Mercado & Inteligência Competitiva
- Marketing na Indústria de TI
- “Criando” a visão de MKT na empresa
- O Portal do Marketing

#### **MÓDULO 3 -> ATENDIMENTO**

- “Foco do Cliente” & CRM
- Atendimento e Suporte ao Cliente - Modelo Conceitual

### PROCESSOS, FUNCIONALIDADES – ESPECIFICAÇÃO P/TECNOLOGIA

#### **MÓDULO 4 -> CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

- Definindo atividades internas para Geração Inteligente de Demanda,
- Implementando os processos integrados de Vendas, Marketing, Atendimento & Suporte ao Cliente
- Implantando o *Contact Center*

**Período de 8 horas**

**Coordenador ->**

**Antonio G. Bucci**

*Administrador pela FAAP - Fundação Armando Álvares Penteado, com especialização em Análise de Sistemas de Informação e Marketing. Possui vários cursos de especialização em Tecnologia da Informação, Organização e Negócios, aonde vem trabalhando a mais de 20 anos. Mantém o site <http://www.bucci.com.br> com artigos e palestras sobre KM e CRM. Atualmente é consultor nas áreas de tecnologias e integração de processos voltados para a Desenvolvimento de Mercado, Gestão do Conhecimento e Marketing de Relacionamento para empresas de TI&C*