



Escola Superior de Tecnologia  
e Gestão de Viseu  
A melhor Escola para os  
melhores Alunos



Área do Utilizador



Início Escola Estudar Ligação ao Exterior Investigação Internacional Viver ESTGV Viseu Pesquisar...

## Agenda

« Setembro 2020 »

D	S	T	Q	Q	S	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Portal Académico

Moodle@ESTGV

Avaliação e Qualidade

IPV

Provedor do Estudante

Publicitação Institucional

Publicitação de Atos  
Plano de Gestão de Riscos  
de Corrupção e Infrações  
Conexas

## Ficha Da Unidade Curricular

Informações Gerais



Ano Letivo	201920								
Unidade Curricular	Marketing Relacional e CRM								
Código	1058								
Departamento/área responsável	Management Department								
Área científica	Marketing								
ECTS	6								
Ano curricular	1								
Semestre curricular	2º Semestre								
Regime de frequência	Obrigatório								
Docentes	Joaquim Gonçalves Antunes								
Frequência como disciplina isolada?	Não								
Horas de contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	
	-	16	16	-	-	-	-	-	
	T - Teórico; TP - Teórico-Prático; PL - Prática e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outras;								
Tempo total de trabalho (horas)	159								

## Oferta Formativa

Licenciaturas  
Mestrados  
CTeSP  
Pós-Graduações  
Erasmus Students  
Disciplinas Isoladas  
Outras Formações

Candidaturas

Departamentos/Área

Serviços Académicos

Serviços Informática

Biblioteca

Redes Sociais  
Facebook e Google+

ESTGV no Facebook

ESTGV no

## ▼ Objetivos / Competências

Os objectivos e competências desta unidade curricular são os seguintes:

- Compreender a importância estratégica do marketing relacional na gestão organizacional
- Perceber o conceito de ciclo de vida do cliente
- Reconhecer a importância da implementação de uma estratégia de CRM na organização da empresa
- Identificar os diferentes tipos de CRM
- Compreender a importância das estratégias de marketing relacional no processo de criação de valor para o cliente individual

## ► Conteúdos programáticos resumidos

## ► Metodologias de ensino e critérios de avaliação

## ► Bibliografia resumida

Início | Escola | Estudar | Ligação ao Exterior | Investigação | Internacional | Viver ESTGV Viseu

Contatos

