

formando profissionais

S. Antão + S. Vicente + S. Nicolau + Sal + Boa Vista



A formação realiza-se com suporte à ZOOM, uma extraordinária plataforma de vídeo e áudio conferência online que igualmente facilita a realização de exercícios práticos em *classroom*.

Curso em Marketing Digital

Estratégia nas Redes Sociais

Website

Tele Atendimento

Este curso permite às organizações e profissionais liberais uma melhor preparação para a transição digital. Os módulos serão orientados por três especialistas com experiência comprovada, garantindo conhecimentos e competências para a utilização eficaz das principais ferramentas, nomeadamente Redes Sociais, Website e Tele Atendimento.



OBJETIVOS

No final de cada módulo, os participantes deverão estar aptos a:

ESTRATÉGIAS NAS REDES SOCIAIS

- Criar uma estratégia de sucesso para as redes sociais
- Definir quais redes sociais são mais adequadas para sua estratégia
- Monitorar as principais métricas para acompanhar os resultados da sua estratégia
- Construir sua autoridade como um influenciador digital
- Produzir conteúdos incríveis para as redes sociais
- Promover conteúdos no Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram e YouTube

WEBSITE

- Aprender como criar um Website e obter sucesso;
- Gerar oportunidades de negócio;
- Economizar tempo, dinheiro e ganhar autonomia;
- Personalizá-lo da forma que deseja e terá liberdade para gerenciar o conteúdo
- Compreenderá o conceito de presença digital
- Utilizar as ferramentas para a criação de sites

TELE ATENDIMENTO

- Transmitir uma imagem profissional, de eficácia e de um bom funcionamento da organização
- Acolher o cliente criando primeiras impressões memoráveis
- Compreender a situação e/ou pedido do cliente, de forma a responder adequadamente
- Captar a atenção do cliente para lhe apresentar soluções recorrendo aos mecanismos da persuasão
- Concluir as interações com o cliente salvaguardando total disponibilidade para futuras interações
- Gerir reclamações do cliente, sanando a insatisfação e minimizando a emoção negativa que lhe está associada
- Realizar um atendimento telefónico de excelência.



CONTÉUDO PROGRÁTICO

MÓDULO I - REDES SOCIAIS

- Criar uma estratégia nas Redes Sociais
- Planeamento e agendamento de conteúdos
- Configuração, personalização e otimização da página FB
- Produção de conteúdos atrativos e impactantes
- Obter mais seguidores, alcance, interação e vendas
- Publicidade eficiente no FB e no Instagram
- Presença no LinkedIn com perfil e página
- Configuração e utilização do Twitter
- Outros Social Media relevantes
- Integração com o Marketing Digital
- Vídeo para as Redes Sociais:
 - Produção de vídeo com ferramentas online
 - Criação de vídeo com smartphone e acessórios
 - Apps para criar e editar vídeo facilmente

- Transmissões em direto simples e profissionais
- Criar vídeos impactantes para as Redes Sociais
- Ferramentas de edição de vídeo no computador
- Adaptação do vídeo para diversos formatos e plataformas
- Realização de vídeos com cenário virtual (Chroma Key)
- Equipamento e acessórios para captação de vídeo

MÓDULO II - WEBSITE

- Produção de vídeo com ferramentas online
- Criação de vídeo com smartphone e acessórios
- Apps para criar e editar vídeo facilmente
- Transmissões em direto simples e profissionais
- Criar vídeos impactantes para as Redes Sociais
- Ferramentas de edição de vídeo no computador
- Adaptação do vídeo para diversos formatos e plataformas
- Realização de vídeos com cenário virtual (Chroma Key)
- Equipamento e acessórios para captação de vídeo
- Criar páginas
- Criar artigos no Blog
- Criar menus
- Utilizar o plugin gratuito do Elementor (para personalizar o seu site)

MÓDULO III - TELE ATENDIMENTO

- Variáveis intervenientes no Atendimento
 - A importância do Atendimento
 - O Atendimento e os seus reflexos na imagem da empresa
 - Como otimizar a função do Atendedor
- O Atendimento como forma de Fidelização do Cliente
 - Comportamento: uma visão genérica
 - A Fidelização do Cliente

- O Tratamento das Reclamações
- Atendimento Telefónico
 - Aplicar as regras de cortesia, atendimento e protocolo no atendimento telefónico
 - Acolher o cliente de forma diferenciadora e positiva
 - Utilizar a voz como veículo privilegiado de comunicação
 - Saber transferir e/ou encaminhar corretamente o cliente



DESTINATÁRIOS

Gestores, Quadros Técnicos, Consultores e Profissionais Liberais



FORMADORES

Andreia Almeida

- Licenciatura em Relações Públicas pelo Instituto Superior da Maia
- Formação em Social Media Marketing na vertente Marketing Digital e Gestão de Redes Sociais
- Certificação Internacional com especialização na área do Coaching de Alta Performance
- Certificação de Aptidão Pedagógica, que visa capacitar os profissionais na área da formação e competências pedagógicas
- Experiência em Formação e consultoria nas áreas de Marketing & Relações Públicas com o propósito de ajudar os clientes a encontrar soluções com vista ao alcance de resultados de excelência
- Diretora Executiva da We Love Social e é Mentora da Microsoft onde faz o aconselhamento técnico na área de Marketing Digital às empresas portuguesas, no âmbito do programa “Ativar Portugal”

Margarida Pessoa

- Mestranda em Multimédia pela faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

- Licenciatura em Gestão de Eventos pelo Instituto Politécnico de Leiria
- Formação de Formadores e certificado de Competências Pedagógicas,
- Formadora de Coaching, Gestão de Tempo, Marketing Digital e Produção e Partilha de Vídeos em Contexto Educativo
- Experiência profissional de logístico na produção e organização do programa "Praias Olímpicas" na RTP
- Participou na organização e planeamento do sector cultural e de artesanato na EXPOFACIC: Feira Agrícola, Comercial e Industrial de Cantanhede

Fanny Marques

- Mestre em Marketing pela FEP – Faculdade de Economia do Porto
- Licenciatura em Bi-Etápica Gestão de Marketing pelo IPAM - Instituto Português de Administração de Marketing
- Curso Tutoria de Formação-ação pela AEP (Associação Empresarial de Portugal),
- Formação de Atualização da Metodologia do FPME pela AEP
- Pós-Graduação em Segurança e Saúde no Trabalho
- Participou em diversos seminários e Workshops relacionados com a área da Marketing, Digital, Gestão, Marketing e Comunicação; Marketing para PME's; Novas abordagens à negociação; entre outros e formações na área de Fundos de Investimentos
- Experiência profissional na área de Gestão de Atendimento e Marketing Digital
- Lecionou cursos na área de Técnicas de Vendas
- Consultora nas áreas de Marketing, Gestão e Comunicação
- Socia- Gerente na empresa FOCUSMARKET



LIVE TRAINING em ZOOM

A formação realiza-se com suporte à Plataforma **ZOOM**, uma extraordinária plataforma de vídeo e áudio conferência online que permite a realização de formação, incluindo exercícios práticos em grupos separados de participantes. Para assistir à formação bastará habilitar-se com a senha de participante.



MATERIAL DE APOIO & CERTIFICADO

Serão fornecidos os seguintes materiais de apoio, já incluídos no valor do curso:

- Documentação do curso
- Certificado de Participação, emitido na base da assiduidade
- Dossier técnico pedagógico



DATA E HORÁRIO

- 12 e 13 de outubro - das 16.00 às 18.00 horas
- 14, 15 e 16 de outubro - das 9.00 às 11.00 horas



CONDIÇÕES DE INSCRIÇÃO E PARTICIPAÇÃO

- Inscrição online, no site www.becv.org
- O participante pode assistir à formação do seu habitat próprio ou local de trabalho, munido de um computador com conexão à internet.
- Prevendo eventuais deficiências da rede de internet doméstica, a CCB coloca a disposição dos participantes interessados uma sala multimédia, salvaguardando todas as medidas de segurança prescritas na lei sobre a

PANDEMIA COVID 19



CONDIÇÕES DE INSCRIÇÃO E PARTICIPAÇÃO

Este curso conta com cofinanciamento do **SON – FED da EU**. Assim sendo, a taxa de participação dos participantes é simbólica:

- Associados: **4.000 ecv**
- Terceiros: **5.600 ecv**



ADIAMENTOS, CANCELAMENTOS, SUBSTITUIÇÕES E NÃO COMPARÊNCIAS

Adiamentos

São aceites **adiamentos** de inscrições até 3 dias uteis antes da data de início do evento, sem penalizações

Cancelamento

São aceites **cancelamentos** de inscrições até 5 dias uteis antes da data de início do evento, sem penalizações. Cancelamentos com menos de 5 dias uteis antes da data de início do evento, sujeitam-se a penalizações, referentes a encargos administrativos e logísticos na ordem dos 50% do valor da inscrição

Substituições

Substituições de participantes são permitidas sem qualquer penalização, desde que comunicadas à CCB, até 2 dias antes da data de início do evento

Não comparências

Não comparências à data de início do evento, sem prévio adiamento ou cancelamento, implicam pagamento total (100%) da inscrição