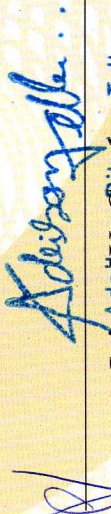




**PLANO ESTADUAL  
DE QUALIFICAÇÃO  
PROFISSIONAL**

# C E R T I F I C A D O

Certificamos que Bernad Klaus Peter Schroder  
concluiu com aproveitamento o curso de Marketing de Software  
com duração de 52 horas, realizado no período de 17/09/2001 a 08/10/2001  
no (a) Riosoft registro nº 2001474

Rio de Janeiro, 08 de outubro de 2001  
  
Jaime Wilson Carreiros Jelles  
Secretário de Estado de Trabalho  
SECRETÁRIO DE ESTADO DE TRABALHO

Maurício Laval Pina de Souza Mugnaini  
DIRETOR EXECUTIVO RIOSOFT



**SeTrab**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO - RJ

**GOVERNO DO  
ESTADO RJ**  
FAZENDO O NOSSO POVO MAIS FELIZ

**RIOsoft**  
PROGRAMA SOfTEX

**Planfor**  
Plano Nacional de Qualificação  
do Trabalhador

**FAT**  
FUNDAMENTO AO  
TRABALHADOR

**MINISTÉRIO DO  
TRABALHO E EMPREGO**

**GOVERNO  
FEDERAL**  
Trabalhando em todo o Brasil



## **HABILIDADES DE GESTÃO (52 hs.)**

- O mercado mundial de software: tendências, perspectivas, dificuldades e oportunidades;
- Conceito de Marketing e sua evolução;
- Ambiente de Marketing;
- O Mercado e o Comportamento do consumidor;
- Marketing Mix - os 4 P's: Produto/Serviço, Preço, Praça (Distribuição) e Promoção;
- Gerência de Marketing;
- Marketing de Serviços X Marketing de Mercadorias;
- Orientação para Marketing – integração do Marketing em todas as áreas da empresa;
- Compreensão do Consumidor de Serviços;
- Estratégia de Marketing de serviços: a importância da qualidade, das instalações e da marca da empresa;
- Marketing de relacionamento em serviços – a lealdade do cliente;
- Marketing interno – papel e valorização dos recursos humanos nos serviços.