

# Marketing Bancário

## Conceitos Fundamentais

### Marketing

1. **Definição**
  - Valor cliente
  - Relacionamento
  - Resultados
2. **Importância**
  - Competitividade
  - Fidelização
  - Rentabilidade

## Marketing Bancário

### Características

1. **Específicas**
  - Intangibilidade
  - Regulamentação
  - Confiança
2. **Desafios**
  - Diferenciação
  - Personalização
  - Inovação

## Mix de Marketing

### Produto

1. **Características**
  - Portfólio
  - Benefícios
  - Diferenciais
2. **Desenvolvimento**
  - Pesquisa
  - Inovação
  - Adequação

### Preço

1. **Estratégias**
  - Tarifas
  - Taxas
  - Pacotes
2. **Composição**

- Custos
- Concorrência
- Valor percebido

## **Praça**

1. **Canais**
  - Agências
  - Digital
  - Parceiros
2. **Distribuição**
  - Cobertura
  - Conveniência
  - Acessibilidade

## **Promoção**

1. **Comunicação**
  - Publicidade
  - Promoção vendas
  - Marketing direto
2. **Relacionamento**
  - CRM
  - Pós-venda
  - Fidelização

## **Segmentação**

### **Critérios**

1. **Demográficos**
  - Idade
  - Renda
  - Ocupação
2. **Comportamentais**
  - Uso produtos
  - Relacionamento
  - Rentabilidade

### **Estratégias**

1. **Abordagem**
  - Personalização
  - Adequação
  - Valor
2. **Resultados**
  - Satisfação

- Fidelização
- Rentabilidade

## **Marketing Digital**

### **Canais**

1. **Próprios**
  - Site
  - App
  - Redes sociais
2. **Parceiros**
  - Marketplaces
  - Influenciadores
  - Plataformas

### **Estratégias**

1. **Conteúdo**
  - Relevância
  - Engajamento
  - Conversão
2. **Performance**
  - Métricas
  - Otimização
  - Resultados

## **Experiência Cliente**

### **Jornada**

1. **Etapas**
  - Descoberta
  - Consideração
  - Decisão
  - Uso
2. **Pontos Contato**
  - Físicos
  - Digitais
  - Humanos

### **Satisfação**

1. **Medição**
  - Pesquisas
  - Indicadores
  - Feedback

2. **Gestão**
  - Análise
  - Melhorias
  - Inovação

## **Marketing Interno**

### **Endomarketing**

1. **Objetivos**
  - Engajamento
  - Cultura
  - Resultados
2. **Ações**
  - Comunicação
  - Treinamento
  - Reconhecimento

### **Cultura**

1. **Valores**
  - Cliente
  - Qualidade
  - Inovação
2. **Práticas**
  - Atendimento
  - Vendas
  - Relacionamento

## **Ética e Compliance**

### **Regulamentação**

1. **BACEN**
  - Resoluções
  - Circulares
  - Supervisão
2. **Autorregulação**
  - Códigos
  - Práticas
  - Certificações

### **Responsabilidade**

1. **Social**
  - Inclusão
  - Sustentabilidade

- Comunidade
2. **Transparência**
    - Informação
    - Clareza
    - Honestidade

## **Dicas Práticas**

1. **Estratégia**
  - Conheça cliente
  - Personalize abordagem
  - Meça resultados
2. **Execução**
  - Alinhe equipes
  - Monitore ações
  - Ajuste rumos

## **Pontos para Memorizar**

1. Mix marketing
2. Segmentação
3. Canais digitais
4. Experiência cliente
5. Ética marketing

## **Exercícios Práticos**

1. Analise mercado
2. Defina estratégias
3. Planeje ações
4. Avalie resultados
5. Estude casos

## **Resolução de Problemas**

### **Passo a Passo**

1. Identifique oportunidade
2. Analise contexto
3. Defina estratégia
4. Implemente ações
5. Monitore resultados