

# CERTIFICADO



## CRM: Gestão de Relacionamento com o Cliente

O **Grupo Voitto** certifica que

**DOUGLAS ANTONIO BRAGA NOVATO**

concluiu com êxito o curso: **CRM: Gestão de Relacionamento com o Cliente** com carga horária de 4 horas.

Data de emissão: 26/03/2024

**Thiago Coutinho de Oliveira**  
Voitto Treinamento e Desenvolvimento

**Monique Cristina Da Silva**



**Certificado**  
5274551301

**Módulo 1 - Transformação digital: o CRM**

- Lição 1: Objetivos deste módulo
- Lição 2: O que é CRM?
- Lição 3: Como o CRM pode impactar seu negócio?
- Lição 4: O que o seu sistema CRM deve responder
- Lição 5: Definindo a estratégia do seu CRM
- Lição 6: Atraindo clientes: Funil de Vendas (Bônus)
- Lição 7: Como implementar o CRM?
- Lição 8: Marketing de Relacionamento
- Lição 9: Qual CRM usar?
- Lição 10: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu
- Consolidando o conhecimento

**Módulo 2 - Definindo métricas e metas do seu CRM**

- Lição 1: Objetivos deste módulo
- Lição 2: O que são métricas e metas?
- Lição 3: Definindo as métricas de sucesso do seu CRM
- Lição 4: Indicadores de vendas
- Lição 5: Indicadores de marketing
- Lição 6: Indicadores de atendimento ao consumidor
- Lição 7: Conhecendo melhor o seu cliente
- Lição 8: Número de leads qualificados
- Lição 9: Trabalhando com as métricas no sistema CRM
- Lição 10: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu
- Consolidando o conhecimento

**Módulo 3 - Estruturando um CRM de sucesso**

- Lição 1: Objetivos deste módulo
- Lição 2: Inbound e Outbound marketing
- Lição 3: Itens de um CRM
- Lição 4: Como segmentar o público no CRM?
- Lição 5: Elaborando as Agendas de Relacionamento
- Lição 6: Implementando as Agendas de Relacionamento
- Lição 7: Como gerar relatórios com o CRM?
- Lição 8: Integrações e facilidades do CRM
- Lição 9: Estudo de caso
- Lição 10: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu
- Consolidando o conhecimento