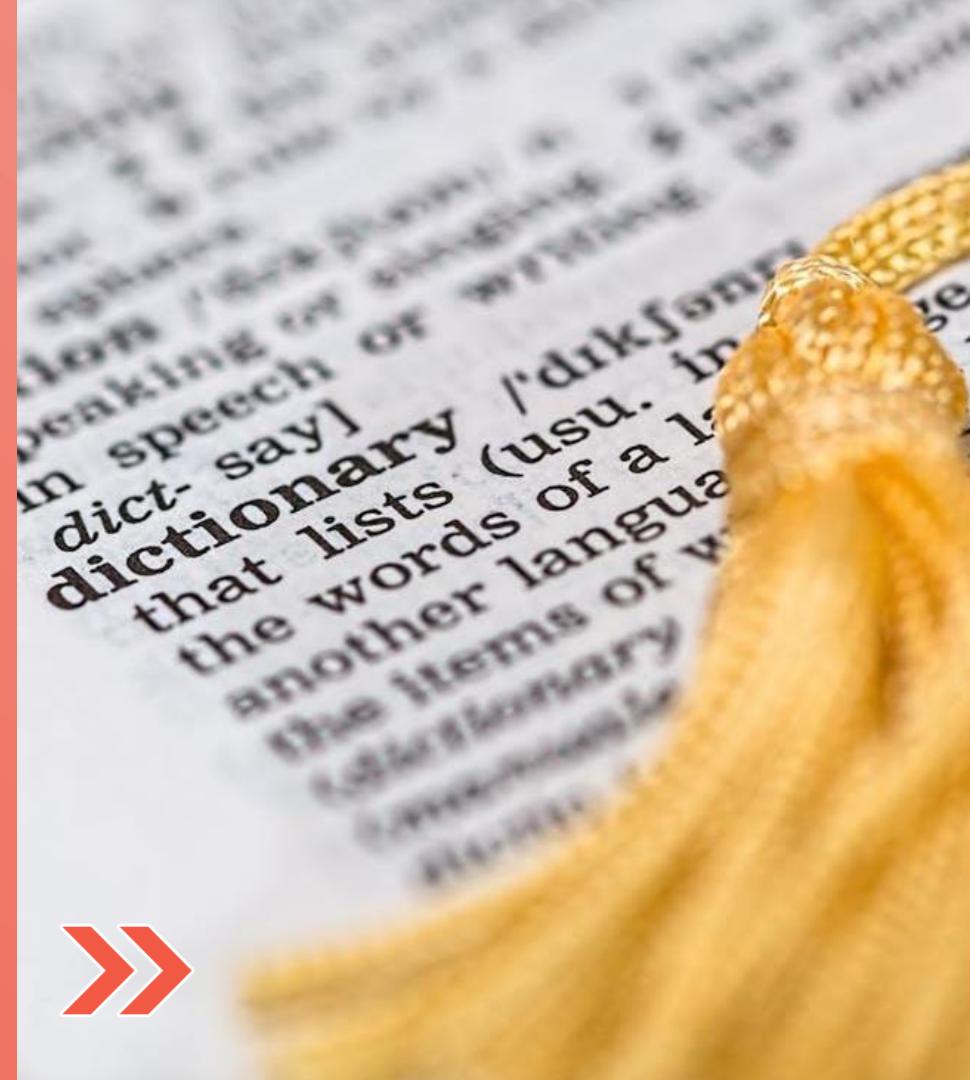


# Marketing Digital



# GLOSSÁRIO



# Introdução ao CRM

- **Entenda o que é CRM**
- **Implemente as estratégias de CRM**
- **Identifique boas práticas**



Dica: para encontrar rapidamente a palavra que procura aperte o comando CTRL+F e digite o termo que deseja achar.



# Entenda o que é CRM



# Entenda o que é CRM

## Glossário

### CRM (Customer Relationship Management)

Traduzido como Gestão de Relacionamento com o Cliente, trata-se de uma estratégia de negócio e, também, uma tecnologia utilizada pelas empresas para gerenciar e aprimorar o relacionamento com os clientes.

### Marketing de relacionamento

Estratégia que busca estabelecer e fortalecer laços duradouros e significativos entre uma empresa ou marca e seus clientes. Concentra-se em cultivar e manter relacionamentos de longo prazo com os clientes existentes.



# Implemente as estratégias de CRM



# Implemente as estratégias de CRM

## Glossário

### ● **E-book (Livro eletrônico)**

Publicação digital que contém conteúdo informativo, educacional ou de entretenimento. Geralmente são disponibilizados em formato PDF ou ePub.

### ● **Newsletter (boletim de notícias)**

Comunicação periódica enviada por e-mail para uma lista de assinantes interessados em receber atualizações, informações, notícias ou conteúdo relevante sobre uma empresa, marca, produto ou tópico específico.

### ● **Pop up (caixa de diálogo)**

Janela ou caixa de diálogo que aparece sobre o conteúdo principal de um site ou página, com o objetivo de chamar a atenção do visitante para uma oferta, promoção, assinatura de newsletter ou qualquer outra ação específica.

### ● **Traqueamento**

Também conhecido como rastreamento, refere-se ao processo de monitorar e coletar dados sobre a interação dos usuários com um site, aplicativo ou campanha de marketing.



# Identifique boas práticas



# Identifique boas práticas

## Glossário

### • **Sales force (Força de vendas)**

Grupo de profissionais responsáveis por realizar as atividades de vendas de uma empresa ou organização. Essa equipe é encarregada de prospectar clientes, conduzir negociações, fechar acordos e garantir o alcance das metas de vendas estabelecidas.



# Bons estudos!

