



escola  
britânica de  
artes criativas  
& tecnologia

# 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!

