

Introdução

A pessoa de CRM e as Diferentes Estruturas Organizacionais

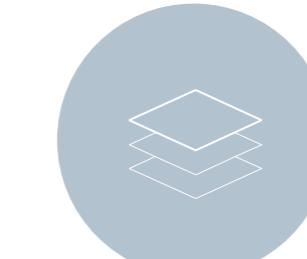
Conhecimentos Técnicos

Conhecimentos que a pessoa de CRM precisa saber

CRM

Banco de Dados

Como funciona um banco e a lógica básica de programação.



Customer Analytics

Para que servem os modelos estatísticos e como podem ajudar sua estratégia de CRM.



Matemática

Mensurar Resultados, montar testes A/B, Métricas, ROI.



Comunicação

Boas práticas e técnicas de marketing direto.



Gestão de Canais e Régulas de Relacionamento

Funcionamento e como melhorar performance de canais.



Negócio

Alinhar o CRM com os objetivos e necessidades de negócio.



Habilidades Pessoais

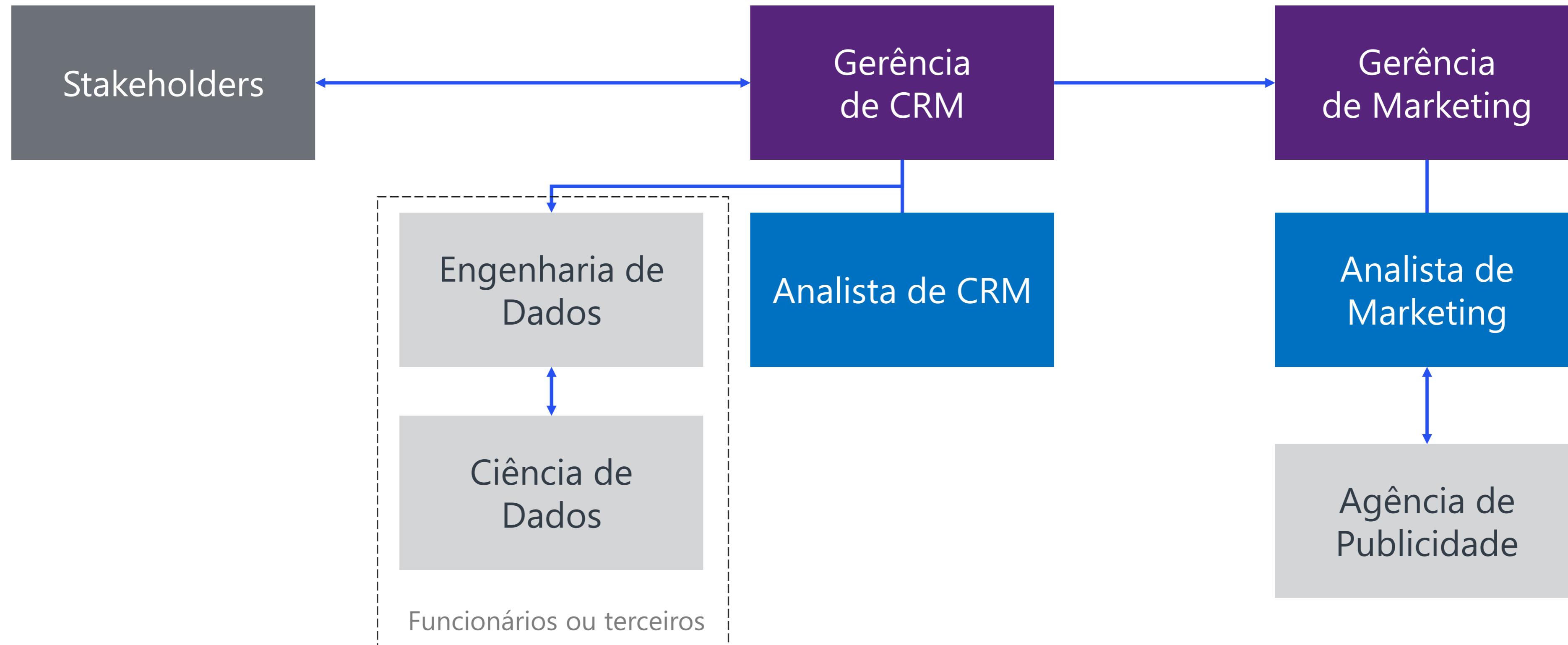
Habilidades que a pessoa de CRM precisa desenvolver



Papéis Necessários para fazer CRM



Estrutura “Clássica”



Estrutura “ágil”

