

1to1 Seminar Series 2008

## Gestão de Clientes

17 e 18 de junho

Dorisol Recife Grand Hotel • Recife • PE

*"Porque seus clientes comunicam-se com outros clientes, a experiência que sua empresa lhes entrega é mais importante que as mensagens que lhes envia"*

Don Peppers & Martha Rogers  
*Rules to Break and Laws to Follow*

Terça-feira, 17 de junho

### Marketing 1to1® Aplicado

Transformando estratégia em prática de negócios

Quarta-feira, 18 de junho

### Implementação de Projetos de Gestão de Clientes

Técnicas avançadas de Marketing 1to1® e estudos de casos

Pela 1ª vez  
no **Nordeste**

mais de **3.000**  
participantes  
no RJ e em SP



# Marketing 1to1® Aplicado

## Transformando estratégia em prática de negócios

### Público:

Profissionais de: marketing, vendas, atendimento e comunicação, responsáveis por definir estratégias e implementar iniciativas ou programas de relacionamento com clientes. Indicado para aqueles que ainda não tiveram contato com a metodologia 1to1® em cursos do Peppers & Rogers Group.

### Conteúdo:

Apresenta de forma prática, através de exemplos, como adotar um modelo de negócios centrado no cliente, bem como as vantagens, os desafios e os riscos de cada estratégia. A metodologia de referência é o Marketing 1to1®, base da prática de consultoria do Peppers & Rogers Group, aplicada em centenas de empresas em todo o mundo.

**08h00** Recepção dos participantes, credenciamento e entrega do material

**08h30** Abertura do seminário

### O modelo de negócios centrado no cliente

- A metodologia do Marketing 1to1®

### Interatividade: modo de usar

- Experiência do cliente nos pontos de contato com a empresa

### Ferramentas de relacionamento com clientes

- Comunicação: marketing direto, marketing de relacionamento, programas de fidelidade de incentivo e de canais
- Tecnologia: entendendo o quebra-cabeça

### Aspectos organizacionais: o papel das pessoas

- Quem é o "dono" do cliente: funções de gestão de clientes nas empresas

### Processos: como incorporar as informações individuais dos clientes

- Captura de satisfação, contribuições para inovação, solução de problemas

### Como medir os resultados de negócio da estratégia de clientes

- Indicadores: um painel de resultados financeiros e de marketing
- ROC<sup>sm</sup> – Return on Customer: medida de valor da base de clientes

### Estudos de Casos

- Os temas do seminário são ilustrados com exemplos reais do Peppers & Rogers, composto por casos nacionais e internacionais, debatidos com os participantes

**17h30** Encerramento e entrega dos certificados

Haverá intervalos para almoço e para cafés

### Seminários apresentados por:

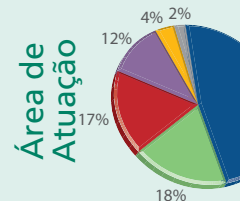
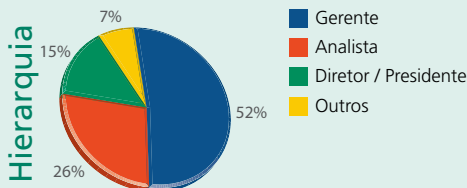


Fernando Pierry  
Sócio Fundador  
Peppers & Rogers Group

Fernando Pierry tem experiência em tecnologia da informação, em marketing e em vendas. Sócio-fundador do Peppers & Rogers Group na região, Pierry é o responsável pelo desenvolvimento e pela execução de projetos para toda a América Latina, Portugal e Espanha, onde a empresa conta com clientes em treze países. Pierry trabalha com o nível diretivo de vários dos clientes do Peppers & Rogers Group, incluindo projetos nas indústrias: automotiva, farmacêutica, de consumo, de telecomunicações e alta tecnologia. Pierry é um palestrante frequente no Brasil e em toda a região de atuação da empresa. É co-autor de "Gestão de Empresas na Era do Conhecimento", publicado em Portugal e no Brasil, bem como co-autor e editor de pesquisas e seminários do Peppers & Rogers Group sobre programas de relacionamento e sobre programas de fidelidade.

### Quem você encontrará nesses seminários:

Os seminários organizados pelo Peppers & Rogers Group se destacam pela participação de executivos de alto nível nos setores de telecomunicações, financeiro, saúde, combustíveis e derivados de petróleo, automobilístico, indústria de base, bens de consumo, tecnologia da informação, agronegócio e outros.



# Implementação de Projetos de Gestão de Clientes

## Técnicas avançadas de Marketing 1to1® e estudos de casos

### Público:

Este seminário é destinado a profissionais que já participaram do seminário "Marketing 1to1® Aplicado" ou que já tenham experiência na gestão do relacionamento com clientes em funções de marketing, vendas, atendimento a clientes, tecnologia ou recursos humanos.

### Conteúdo:

O segmento "Implementação de Projetos de Gestão de Clientes" tem como objetivo prover a seus participantes os conhecimentos necessários para pôr em prática a Metodologia 1to1®. Serão percorridas as principais etapas e os procedimentos necessários à execução de um projeto de gestão de clientes, explicitando dificuldades, pontos críticos e oportunidades, sempre acompanhados de exemplos reais encontrados em empresas de diferentes segmentos e atividades.

**08h00** Recepção dos participantes, credenciamento e entrega do material

**08h30** Abertura do seminário

**A decisão de adotar um modelo de negócios centrado no cliente**

**Mapeamento da experiência do cliente: recomendações de implementação**

**Políticas de gestão da informação de clientes**

- Tratamento dos dados: limpeza, transformação e carga
- Gestão e compartilhamento da informação de clientes
- Qualidade da aquisição e privacidade de dados

**Capacidades analíticas**

- Diferenciação por valor
- Diferenciação por necessidades
- Share of Customer: Valores real e potencial

**As diferentes abordagens da tecnologia**

- Opções estratégicas de infra-estrutura tecnológica para gestão de clientes

**Transformação organizacional**

- Modelo organizacional e descrição de funções de gestão de clientes
- Desenho de processos centrados no cliente
- Comunicação interna e mudança cultural nas corporações

**Implementação da medição de resultados**

- Desenho de planos de medição: relação causa – efeito
- Indicadores de transformação e indicadores financeiros
- ROC<sup>sm</sup> – Return on Customer: exemplo de cálculo

**Discussão de casos reais**

- Os temas do seminário são ilustrados com estudos de casos de projetos reais

**17h30** Encerramento e entrega dos certificados

Haverá intervalos para almoço e para cafés

18 de junho de 2008

- Marketing
- Relacionamento com Cliente
- Comercial
- Informática
- Comunicação / Imprensa / Publicidade
- Outras

47%

### Sobre o Peppers & Rogers Group

O Peppers & Rogers Group é a consultoria pioneira e a principal referência, através de sua metodologia Marketing 1to1®, no desenvolvimento, na implantação e na gestão de estratégias de negócios, com base em relacionamento com clientes. O grupo completa, em 2008, nove anos de presença na América Latina, oferecendo serviços de consultoria estratégica, de planejamento e de execução de programas e de ações, bem como treinamentos e publicações, todos focados no tema Gestão de Clientes.

## Opções de Treinamento

	Inscrições até o dia 26/05	A partir do dia 27/05
<b>Opção 1 (17/06/2008):</b> <b>Marketing 1to1® Aplicado</b> Carga horária: 8h	R\$ 840,00	R\$ 990,00
<b>Opção 2 (18/06/2008):</b> <b>Implementação de Projetos de Gestão de Clientes</b> Carga horária: 8h	R\$ 840,00	R\$ 990,00
<b>Opção 3: (17 e 18/06/2008):</b> <b>Marketing 1to1® Aplicado + Implementação de Projetos de Gestão de Clientes</b> Carga horária: 16h	R\$ 1.390,00	R\$ 1.590,00

**4 maneiras rápidas de se inscrever no 1to1 Seminar Series**

**Internet:** [www.1to1.com.br](http://www.1to1.com.br)  
**e-mail:** [treinamento@1to1.com.br](mailto:treinamento@1to1.com.br)  
**telefone:** 11 4134-4900  
**Fax:** 11 4134-4906

## Data e Local

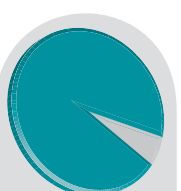
17 e 18 de junho de 2008  
Dorisol Recife Grand Hotel  
Av. Bernardo Vieira de Melo, 1624  
Piedade, Recife – PE

Apenas 10 Minutos do Aeroporto Internacional de Recife, de fácil acesso aos centros comerciais e industriais de Recife

REMETENTE  
Peppers and Rogers Group do Brasil  
Al. Rio Negro, 1030 - conj. 2004  
06454-000 BARUERI/SP

**FECHAMENTO AUTORIZADO – PODE SER ABERTO PELA ECT**

**Impresso Especial**  
6803/01 - DR/SPM  
Peppers & Rogers Group  
CORREIOS



**94%**  
dos participantes consideram os eventos  
do Peppers & Rogers Group como  
"bom" ou "excelente"

Os valores incluem material de apoio, almoço, coffee-break e certificado de participação. O pagamento deverá ser efetuado por boleto bancário ou por depósito. É necessário enviar o comprovante de depósito juntamente com a inscrição. Pessoa jurídica deve efetuar a retenção de 1,5% de IR, e 4,65% de CSLL/PS/C OFINS, de acordo com os termos da lei. O cancelamento da inscrição poderá ser realizado até 15 dias corridos antes do seminário. Após este prazo e até 2 dias antes do seminário, permitimos a substituição do participante. Em caso do não comparecimento no seminário, não efetuamos reembolso. Será emitida uma nota de crédito a ser utilizada em outros seminários do Peppers & Rogers Group.

O participante concorda, expressamente, que os materiais utilizados na realização deste evento, incluindo mas não se limitando a apostilas, slides, arquivos, relatórios e gráficos, sob qualquer forma, passíveis de proteção legal, nos termos das leis de propriedade intelectual, relativas a marcas e direitos de autor, incluindo o direito de uso, e que, em seu conjunto ou isoladamente, possam ser considerados integrantes da metodologia conhecida como "Marketing 1to1", desenvolvida pelo Peppers & Rogers Group, não poderão ser utilizados sem a menção explícita da fonte, respeitando-se os direitos de propriedade intelectual acima mencionados, pertencentes ao Peppers & Rogers Group.