

### Gestão da carteira de clientes

**Objetivos Gerais:** Na atualidade, a Banca dita comercial conhece constrangimentos muito sérios. Problemas de risco, de liquidez, de capital, de regulação reforçada, afetam a dinâmica comercial, reforçando desafios já conhecidos, como sejam o custo de aquisição de clientes, a fidelização de clientes as margens reduzidas ou a dinâmica concorrencial. Os clientes dos Bancos são dos seus principais ativos. A sua captação, retenção e rendibilização são absolutamente fundamentais em cenário difícil, como contextualizamos, ao qual acrescem fatores como a concorrência e a comoditização de produtos e serviços. Como gerir então eficazmente uma carteira de clientes?

**Objetivos Específicos:** No final desta ação, os formandos estarão habilitados a:

- Conhecer em pormenor os novos desafios colocados a uma rede comercial de retalho
- Interpretar corretamente as vantagens e desafios de uma abordagem segmentada ao mercado
- Conhecer estratégias de captação
- Conhecer estratégias de retenção
- Conhecer estratégias de rendibilização
- Saber as vantagens da utilização de todos os canais de distribuição
- Desenvolver estratégias de cross selling interno e institucional
- Otimizar abordagem KYC (Know your customer)

**Destinatários:** Gerentes, coordenadores comerciais, responsáveis de marketing operacional, Diretores Comerciais

**Carga Horária:** 30 horas

### Conteúdo Programático:

#### Módulo I – Os desafios comerciais atuais na Banca Comercial

- Segmentação
- Banca de relação. Sim ou não?
- A importância da qualidade percebida do serviço e da proposta institucional
- Packs de produtos e de serviços
- Time to market

## **Módulo II – Como aumentar a base de clientes**

- Estratégias de captação
- Estratégias de retenção
- Estratégias de rendibilização
- A importância da informação de gestão
- Gestão da base de clientes por campanhas

## **Módulo III – Ferramentas estratégicas para a gestão de clientes**

- O cross selling
- O Homebanking como instrumento de marketing relacional
- Cartões
- Sedação de pagamentos
- Call Centers: gestão de reclamações ou canal comercial?

## **Módulo IV – KYC (Know your customer)**

## **Módulo V - Debate e encerramento**