
Ano Letivo 2022-23

Unidade Curricular MARKETING RELACIONAL

Cursos MARKETING (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 15161101

Área Científica MARKETING E PUBLICIDADE

Sigla

Código CNAEF (3 dígitos) 342

Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS (Indicar até 3 objetivos) 4;8;13

Línguas de Aprendizagem Português

Modalidade de ensino

Presencial.

Docente Responsável

Nélson Manuel da Silva de Matos

| DOCENTE | TIPO DE AULA | TURMAS | TOTAL HORAS DE CONTACTO (*) |
|---------------------------------|--------------|----------|-----------------------------|
| Nélson Manuel da Silva de Matos | OT; TP | TP1; OT1 | 19.5TP; 3OT |
| Carlos Manuel Ramos de Sousa | TP | TP1 | 22.5TP |

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

| ANO | PERÍODO DE FUNCIONAMENTO* | HORAS DE CONTACTO | HORAS TOTAIS DE TRABALHO | ECTS |
|-----|---------------------------|-------------------|--------------------------|------|
| 3º | S2 | 42TP; 3OT | 140 | 5 |

* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Não tem.

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

O marketing relacional permite as empresas estabelecer relações duradoras e rentáveis com os seus clientes. O marketing de relacionamento permite também às empresas através da gestão da relação com o cliente, criar uma visão global dos seus clientes, numa base unificada e transversal a todos os seus departamentos. Os SI/TI que os suportam são ferramentas poderosas que alteram as bases competitivas e com impactos significativos nas formas de operar nos vários níveis de gestão. Pretende-se que os alunos consigam:

- Compreender a importância das estratégias de marketing relacional no processo de criação de valor para o cliente;
 - Compreender o que representa a gestão do relacionamento e as transformações necessárias à sua adoção nos processos de negócio, sistemas de informação organizacionais, recursos humanos e culturais;
 - Conhecer os elementos de uma estratégia de CRM e as metodologias de implementação;
 - Utilizar software de CRM.
-

Conteúdos programáticos

1. Fundamentos de Marketing Relacional
2. Planeamento de programas de Marketing Relacional
3. CRM - Customer Relationship Management
 - 3.1. Conceito de CRM
 - 3.2. Objetivos do CRM
 - 3.3. Modelos de Implementação do CRM
 - 3.3.1. Identificação, Diferenciação, Interação e Personalização
 - 3.3.2. Valoração Clientes (RFM, CLTV)
 - 3.4. Pessoas, Processos e Tecnologias
 - 3.5. Gestão de Relacionamentos da empresa com os clientes
4. Aplicação de Softwares
5. Métricas de Marketing Relacional

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Avaliação da UC:

Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 40%) + Exame (peso 60%)

- Avaliação da CAF: - 1º Teste; 50% - 2º Teste; 50%

Dispensa de exame: CAF >= 12 valores

Admissão a exame de época normal: CAF >= 6 valores

Caso seja favorável ao aluno, a nota de exame de época normal pondera com a CAF para o cálculo da nota de admissão a exames posteriores durante o ano letivo de obtenção da CAF.

Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC

O aluno pode utilizar a CAF obtida no ano letivo anterior na UC, mediante solicitação prévia, por escrito, ao docente

Bibliografia principal

Buttle, F., Maklan, S. (2015). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*, Routledge.

Huggins, K.A., White, D.W., Holloway, B.B. and Hansen, J.D. (2020). Customer gratitude in relationship marketing strategies: a cross-cultural e-tailing perspective. *Journal of Consumer Marketing*, 37(4), 445-455

Kotler, P. & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson.

Kotler, P., Setiawan, I., Kartajaya, H. (2017). *Marketing 4.0 - Mudança do tradicional para o digital*. Actual Editora.

Marques, A. (2014). *Marketing Relacional: Como transformar a fidelização de clientes numa vantagem competitiva*. (2ª Edição). Lisboa:

Peppers, D. e Rogers, M. (2017). *Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework*. New York: Wiley.

Seric, M., Ozretic-Dosen, D., & Skare, V. (2020). How can perceived consistency in marketing communications influence customer & brand relationship outcomes?. *European Management Journal*, 38(2), 335-343.

Academic Year 2022-23

Course unit CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEMS

Courses MARKETING

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area

Acronym

CNAEF code (3 digits) 342

Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives) 4;8;13

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Face to face, in-classroom teaching.

Coordinating teacher Nélon Manuel da Silva de Matos

| Teaching staff | Type | Classes | Hours (*) |
|--------------------------------|--------|----------|-------------|
| Nélon Manuel da Silva de Matos | OT; TP | TP1; OT1 | 19.5TP; 3OT |
| Carlos Manuel Ramos de Sousa | TP | TP1 | 22.5TP |

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

| T | TP | PL | TC | S | E | OT | O | Total |
|---|----|----|----|---|---|----|---|-------|
| 0 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 140 |

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

Not applicable

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

Relational marketing allows companies to establish lasting and profitable relationships with their customers. Relationship marketing also allows companies, through managing the relationship with the customer, to create a global view of their customers, on a unified and transversal basis across all their departments. The ITC that support them are powerful tools that alter the competitive bases and impact significantly on the various operational levels of management. Students will be able to:

- Understand the importance of relational marketing strategies for the process of creating customer value;
- Understand what customer relationship management represents and what is needed for its adoption in business processes, organizational information systems and human and cultural resources;
- To know the elements of a CRM strategy and the methodologies for its implementation;
- Use CRM software.

Syllabus

1. Fundamentals of Relationship Management
 2. Planning of Relationship marketing programs
 3. CRM - Customer Relationship Management
 - 3.1. Concept of CRM
 - 3.2. Goals of CRM
 - 3.3. Implementation of CRM
 - 3.4. People, processes and technologies
 - 3.5. Management of the company's relationships with customers
 4. Implementation of software
 5. Key indicators for relationship marketing
-

Teaching methodologies (including evaluation)

Curricular Evaluation:

Continuous Assessment (CA) component (weight 40%) + Exam (weight 60%)

CA comprises : 1st Test - 50% ; 2nd Test- 50%;

Students with a final CA grade of ≥ 12 are exempt from the exam;

Admission to normal season exam: CAF ≥ 6

- If favourable to the student, the exam mark from the 1st exam period calculated with the CA grade will be applied for admission to further exam periods during the same academic year

- In the Special Exam Period for concluding the Course, or for improving the final classification, the exam weighting is 100%

The student can use the CAF obtained in the previous academic year at UC, upon prior written request to the course unit teacher.

Main Bibliography

Buttle, F., Maklan, S. (2015). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*, Routledge.

Huggins, K.A., White, D.W., Holloway, B.B. and Hansen, J.D. (2020). Customer gratitude in relationship marketing strategies: a cross-cultural e-tailing perspective. *Journal of Consumer Marketing*, 37(4), 445-455

Kotler, P. & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson.

Kotler, P., Setiawan, I., Kartajaya, H. (2017). *Marketing 4.0 - Mudança do tradicional para o digital*. Actual Editora.

Marques, A. (2014). *Marketing Relacional: Como transformar a fidelização de clientes numa vantagem competitiva*. (2ª Edição). Lisboa:

Peppers, D. e Rogers, M. (2017). *Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework*. New York: Wiley.

Seric, M., Ozretic-Dosen, D., & Skare, V. (2020). How can perceived consistency in marketing communications influence customer-brand relationship outcomes?. *European Management Journal*, 38(2), 335-343.