

# Edune

# CERTIFICADO

Certificamos para os devidos fins, que **BEATRIZ SILVA E LIMA** portador(a) do **CPF: 962.186.062-87** concluiu com êxito na instituição **EDUNE CURSOS ESCOLA WEB** o curso livre de aperfeiçoamento:

## CRM

Em **16/02/2025** com carga horária de **40 HORAS**, nos termos da Lei nº 9394/96, do Decreto Presidencial nº 5.154, de 23 de julho de 2004, Art 1º e 3º e de acordo com as normas do Ministério da Educação (MEC) pela resolução CNE nº 04/99, Art 11.

O presente documento foi registrado sob o número **9796831280509711202502**, em folha **1626** do livro nº **1** desta instituição de ensino conforme listagem publicada no diário eletrônico no site Edune Cursos

**Arujá - SP, 16 de fevereiro de 2025**

Para verificar a autenticidade deste certificado acesse [www.edunecursos.com.br/certificados](http://www.edunecursos.com.br/certificados) e digite o código: **9796831280509711202502**



**CAIO VINÍCIO DE OLIVEIRA**  
Diretor da Edune Cursos  
40.151.836/0001-01

Assinado eletronicamente

Certificado válido conforme Lei 9.394/96  
e Decreto 5.154/2004



**BEATRIZ SILVA E LIMA**  
CPF: 962.186.062-87



# Conteúdo Programático

Introdução e Relevância do CRM  
Experiência do Cliente  
Importância dos Dados  
Tomada de Decisão  
Fundamentos do Relacionamento com Cliente  
Avaliação e Melhoria Contínua  
Valor e Longo Prazo  
Comunicação  
Confiança e Credibilidade  
Personalização  
Ciclo de Vida do Cliente  
Tipos de CRM  
Coleta de Dados e Estratégias para Coleta de Dados  
Segmentação Estratégica  
Régua de Relacionamento  
Exemplo de Régua de Relacionamento  
Régua X Campanha  
Funis de Relacionamento  
Etapas da Construção de Funil  
Métricas de CRM

**Curso:** CRM

**Nome:** Beatriz Silva e Lima

**Carga Horária:** 40 horas

**Nota da Avaliação:** 10

**Frequência:** 100% de frequência

**Número do Certificado:** 9796831280509711202502

**Local e Data de Emissão:** Arujá - SP, 16 de fevereiro de 2025

## REGULAMENTAÇÃO PARA EMISSÃO DESTE CERTIFICADO

APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E HABILIDADES NO TRABALHO  
ARTIGO 41 DA LDB - LEI 9.394 DE 1996

ART.41: O CONHECIMENTO ADQUIRIDO NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA, INCLUSIVE NO TRABALHO, PODERÁ SER OBJETO DE AVALIAÇÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO PARA PROSSEGUIMENTO OU CONCLUSÃO DE ESTUDOS. (REDAÇÃO DADA PELA LEI Nº11.741. DE 2008).



**CAIO VINÍCIO DE OLIVEIRA**

Diretor da Edune Cursos

40.151.836/0001-01

Certificado válido conforme Lei 9.394/96  
e Decreto 5.154/2004



# Edune