

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 e digite o código: **9796831280509711202502**

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



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

Assinado eletronicamente

BEATRIZ SILVA E LIMA
CPF: 962.186.062-87



ABED
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

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