

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO COMERCIAL
FCT – UFCD 0355 FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES
TRABALHO DE PARES 1

Nome: _____ Nº _____
Data: ____/____/____ Avaliação: _____ Professor: _____

FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

Objetivo: Consolidação de conteúdos lecionados

- Conceito e objetivos da fidelização
- Mecanismos que afetam a relação
- Técnicas de fidelização
- Ficheiro de controlo de clientes
- Instrumentos de aferição da satisfação do cliente

Do trabalho deve constar:

- informação escrita
- imagens
- vídeos (links)
- artigos sobre o tema

Apresentação do trabalho:

NOME DO FICHEIRO: fidelização de clientes **marta silvia**

Capa:

Cabeçalho igual ao utilizado na
ficha

ESCOLA SECUNDÁRIA DO
CARTAXO
CP TÉCNICO COMERCIAL

DISCIPLINA: CMRC
UFCD: 0355 – FIDELIZAÇÃO DE
CLIENTES

ANO LETIVO 2019/2020

ALUNOS:
.....

Igual ao rodapé utilizado na ficha

Cabeçalho: à direita “Título do
Trabalho”, Tipo letra calibri, tam.
10, itálico, sublinhado

Texto: tipo de letra “Calibri”
entrelinhamento 1 1/2

Rodapé: à direita Nº de página,
Tipo letra calibri, tam 8, itálico,
sublinhado por cima

Avaliação: 70% trabalho escrito
30% defesa do trabalho

BOM TRABALHO!