

PROJETO PEDAGÓGICO – PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	UNIEDUCAR INTELIGÊNCIA EDUCACIONAL LTDA
NOME DE FANTASIA:	UNIEDUCAR UNIVERSIDADE CORPORATIVA
CNPJ(MF):	05.569.970/0001-26
REGISTRO SICAF (UC):	170038 – SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MIN. DA FAZENDA (CE)
REGISTRO ABED:	5.189 – CATEGORIA INSTITUCIONAL
REGISTRO CRA-CE:	PJ-3457

METODOLOGIA

O conteúdo dos programas de qualificação profissional pode ser disponibilizado conforme a evolução do programa, e em função de sua correspondente carga horária. É apresentado em uma interface diagramada de fácil navegação no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA. O conteúdo é composto de diversos tipos de objetos instrucionais, como por exemplo: videoaulas; audioaulas; e-books; vídeos interativos; games; e fóruns de debates, dentre outros. A navegação no AVA é bastante intuitiva e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. Os programas preveem a participação do aluno em atividades de interação no AVA. Tais atividades - passíveis de serem comprovadas, podem ocorrer por meio de conversação em tempo real, fóruns, videoconferências, jogos, aulas participativas, trabalhos em equipe, discussões, dinâmicas de grupo, estudos de caso ou simulações.

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES DA AÇÃO DE DESENVOLVIMENTO

O programa de capacitação prevê a participação ativa do inscrito nas diversas atividades propostas. O aluno matriculado em um programa de capacitação deve cumprir rigorosamente com o cronograma de atividades a seguir detalhado, aplicando 8 (oito) horas diárias no desenvolvimento das seguintes ações durante todo o período de acesso ao conteúdo:

ATIVIDADES/HORÁRIOS	08h-09h	09h-10h	10h-11h	11h-12h	12h-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h	17h-18h
Videoaulas Audioaulas					INTERVALO				
E-books Audiobooks					INTERVALO				
Atividades/Interação					INTERVALO				
Suporte c/Tutoria					INTERVALO				
TOTAL DE HORAS DIÁRIAS APLICADAS NO DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES									8 (OITO)

SINCRONICIDADE

Os cursos/eventos são caracterizados como síncronos, a partir do momento da inscrição, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas.

TUTORIA E FORMAS DE INTERAÇÃO

Os cursos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada para acompanhamento da ação de desenvolvimento e do rendimento dos alunos. A interação é realizada online por meio da plataforma AVA. A tutoria é desenvolvida de modo proativo e consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências, estímulo ao cumprimento dos exercícios propostos e cooperação visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados. Os eventos online preveem a participação dos inscritos nos respectivos fóruns de debate, onde é possível – além da criação de tópicos de discussão específicos, realizar contribuições e interações nos tópicos já ativos, criados por outros participantes. A tutoria é desempenhada pelo corpo de tutores da Unieducar e a interação entre tutores, estudantes e administração do curso é preferencialmente online, podendo ser agendadas ações em outras modalidades, como videoconferências, chats etc. A tutoria efetiva encaminhará módulos de conteúdos com atividades avaliativas semanalmente, para que o estudante possa complementar os estudos quanto ao tema desenvolvido no curso.

AVALIAÇÃO/CERTIFICAÇÃO

Nos cursos, a avaliação é qualitativa e múltipla. A nota da avaliação final pode contemplar fatores e formas de avaliação diversas, tais como a elaboração de atividades complementares durante e ao término do programa, bem como a frequência e participação em eventos de conversação em tempo real, nas quais são observadas as contribuições de ordem teórica e prática, além de outras modalidades de avaliação individual. A geração do certificado eletrônico é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) nas atividades e avaliação. Todos os cursos contam com ferramenta de avaliação de conteúdo

(aprendizagem) e institucional, que somente é disponibilizada após transcorrido o prazo mínimo correspondente à carga horária certificada.

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

Os programas apresentam organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

TECNOLOGIA DE EAD/E-LEARNING

Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, envolvendo rotinas de Design Instrucional adequadas aos assuntos abordados.

MATERIAIS DIDÁTICOS

O conteúdo programático é lastreado em uma diversidade de objetivos instrucionais que compõem o material didático. Todos os programas passam por rotinas de constante atualização e enriquecimento por parte do corpo docente da instituição. Dentre os objetos de aprendizagem podem ser disponibilizados: videoaulas; audioaulas; livros eletrônicos (e-books e audiobooks); vídeos interativos; fóruns de debate; testes; e games, por exemplo, além de conteúdo extra com material relacionado.

INTERAÇÃO E SUPORTE ADMINISTRATIVO

Os programas de formação contam – além do suporte de tutoria especializada - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e alunos; alunos e professores/tutores; e alunos e pessoal de apoio Administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos com registros de chamados e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O AVA utilizado pela Unieducar é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente, e permite, dentre outras facilidades, o acompanhamento das horas de estudo a distância e presencial, conforme o caso.

SOBRE A INSTITUIÇÃO DE ENSINO

Desde 2003 a Unieducar Universidade Corporativa atua com a idoneidade e credibilidade atestada por diversos órgãos públicos, e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores universitários de todo o Brasil. Somos cadastrados junto ao SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores do Governo Federal - como fornecedores de cursos e treinamentos junto à Administração Federal. A Unieducar é associada à ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância e à IELA - International E-Learning Association. Atendemos mediante Nota de Empenho a todos os órgãos públicos Federais, Estaduais e Municipais, emitindo a respectiva documentação fiscal (Nota Fiscal de Prestação de Serviços Eletrônica) vinculada às matrículas.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

TÍTULO DO PROGRAMA: Comportamento do Consumidor e Marketing de Relacionamento

CARGA HORÁRIA: 280 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 35 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 120 dias.

OBJETIVOS GERAIS:

O curso online de **Comportamento do Consumidor e Marketing de Relacionamento**, para profissionais que desejam estabelecer um relacionamento com o seu consumidor, através da abordagem de temas como a administração da fidelidade, o planejamento do relacionamento, entre outros assuntos relevantes.

Todo o profissional envolvido no marketing de uma organização precisa estar atento ao comportamento do consumidor, em busca de informações que poderão facilitar nas tomadas de decisão e estratégias.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Proporcionar ao estudioso na área uma visão abrangente sobre os temas elencados no Conteúdo Programático.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

A SOCIEDADE DE CONSUMO SOB PERSPECTIVA DO CONSUMIDOR

Premissas de Comportamento do Consumidor; Sociedade de Consumo na Nova Economia; Análise Comportamental do Consumidor; Padrões de Comportamento; Estudo sobre o Processo de Compra; Perfis de Clientes Consumidores; Novas Modalidades de Consumo de Bens e Serviços; Decisão e Poder de Compra; Análise do Comportamento do Consumidor; Planejamento Estratégico e Ações de Marketing; Direito do Consumidor - Noções Básicas;

ANÁLISE DO PROCESSO DE DECISÃO E DE COMPRA DO CONSUMIDOR

O que é a Necessidade de Compra; Reconhecimento e Análise de Informações; Análise de Alternativas e Decisão de Compra; O Ato de Aquisição; Avaliação, Consumo, Pós-Consumo e Descarte; Bases para o Reconhecimento da Dinâmica de Decisão de Compra do Consumidor; Interações e Decisão de Compra de Indivíduos, Famílias e Organizações;

COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E INFLUÊNCIAS SOCIAIS

Análise da Influência no Processo de Compra – Poder de Interferência entre Classes Sociais, Pessoas, Grupos; Cultura; e Ambiente; Interações e Características Pessoais; O que Motiva o Consumidor; Necessidades, Percepções, Emoções, Sentimentos, Atitudes, Envolvimento e Aprendizagem;

BASES ANALÍTICAS PARA A TOMADA DE DECISÃO DO CONSUMIDOR

Decisões de Consumo – Características: Rotineiras, Limitadas, e Extensivas; Como as Ações de Marketing Interferem nas Decisões de Consumo;

AÇÕES PLANEJADAS DE MARKETING DE RELACIONAMENTO:

Bases Conceituais e Classificações; Marketing de Relacionamento; Conceitos de Satisfação, Valor e ealdade; Relacionamento com o Consumidor; O que são Consumidores: Interno, Final e Empresa; Relacionamento, Empatia e Tecnologia – Como Conciliar;

PLANEJAMENTO DO RELACIONAMENTO: APLICAÇÕES ESTRATÉGICAS E TÁTICAS

Gestão e Planejamento às Estratégias de Marketing de Relacionamento; Configuração de Programas de Engajamento, Satisfação, e de Fidelidade; Elaborando Programas de Redução de Deserção; Estratégias para Reconquista de Clientes;

MÉTRICAS E GESTÃO DE DESEMPENHO DE RELACIONAMENTO

O Melhor Consultor: O Cliente; Definindo Métricas de Satisfação e Fidelização do Cliente; O Cliente como Ativo da Empresa; Métrica de Apuração da Relação Investimento em Relacionamentos X Retorno em Resultados Comerciais;

DESENVOLVENDO TIMES VOLTADOS À EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Bases Estruturais Voltadas ao Atendimento de Excelência ao Cliente; A Tecnologia como Ferramenta de Suporte ao Atendimento ao Cliente; O Profissional de Atendimento ao Cliente – Perfil e Competências para o Atendimento com Excelência; Estudo de Casos e Simulações de Situações de Dificuldades no Atendimento ao Cliente;

EXERCÍCIOS RESOLVIDOS E COMENTADOS