

# Curso

## E-commerce e interação com CRM Salesforce





## Curso

### E-commerce e interação com CRM Salesforce

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificação: TECH Global University
- » Acreditação: 6 ECTS
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Acceso ao site: [www.techtute.com/pt/informatica/curso/e-commerce-interacao-crm-salesforce](http://www.techtute.com/pt/informatica/curso/e-commerce-interacao-crm-salesforce)

# Índice

01

Apresentação do programa

---

*pág. 4*

02

Porquê estudar na TECH?

---

*pág. 8*

03

Plano de estudos

---

*pág. 12*

04

Objetivos de ensino

---

*pág. 16*

05

Metodologia do estudo

---

*pág. 20*

06

Corpo docente

---

*pág. 30*

07

Certificação

---

*pág. 34*

# 01

# Apresentação do programa

O comércio eletrônico registou um crescimento exponencial na última década, impulsionado pela digitalização e pela mudança nos hábitos de consumo. De acordo com dados da UNCTAD (Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento), o comércio eletrônico global ultrapassou os 26,7 bilhões de dólares em transações, consolidando-se como um pilar fundamental da economia digital. Por ser uma área revolucionária, a TECH desenvolveu este pós-graduação que proporcionará os conhecimentos necessários para prever o comportamento do consumidor através da análise de dados em tempo real. Através de uma metodologia 100% online, os especialistas adquirirão uma visão integral sobre como as empresas podem aproveitar ao máximo essas ferramentas tecnológicas para aumentar sua competitividade no mercado global.



“

*Quer planejar estratégias avançadas para gerir plataformas de comércio eletrónico de forma eficiente? Este curso 100% online irá impulsioná-lo a alcançar os seus objetivos. Inscreva-se e transforme o seu futuro!"*

O *E-commerce* e a interação com o CRM Salesforce são essenciais para melhorar a gestão de vendas e a experiência do cliente em qualquer negócio digital. É assim que a integração dessas ferramentas permite centralizar as informações dos clientes, facilitando a personalização de ofertas e estratégias de marketing baseadas em dados reais. De facto, com o Salesforce, uma empresa pode analisar o comportamento de compra, segmentar públicos e gerar campanhas específicas para cada tipo de consumidor, aumentando assim a taxa de conversão e fidelização.

Para responder a essa demanda, a TECH criou o Curso em E-commerce e Interação com CRM Salesforce, um programa inovador que fornecerá os conhecimentos mais relevantes e destacados nessa área. Através de um itinerário académico especializado, serão abordados desde a configuração e administração do Salesforce até o desenvolvimento de estratégias avançadas de marketing digital e automação de processos comerciais. Além disso, será aprofundada a integração da Inteligência Artificial, a segmentação de clientes, a análise de dados e a personalização das experiências de compra.

A partir disso, os profissionais adquirirão as habilidades necessárias para projetar estratégias de vendas automatizadas, interpretar grandes volumes de informações e otimizar o relacionamento com os clientes por meio de soluções inovadoras. Dessa forma, não só adquirirão uma visão integral sobre a transformação digital na gestão empresarial, mas também estarão prontos para acessar oportunidades em setores como retalho, banca, tecnologia e consultoria digital.

Além disso, a TECH oferecerá este programa em um formato 100% online, proporcionando aos alunos a flexibilidade necessária para acessar os conteúdos a partir de qualquer dispositivo conectado à Internet e a qualquer momento. Graças à metodologia *Relearning*, baseada na repetição de conceitos-chave, será garantida uma formação progressiva e eficaz, otimizando a retenção de conhecimentos e facilitando a sua aplicação no ambiente profissional.

Este **Curso de E-commerce e interação com CRM Salesforce** conta com o conteúdo educativo mais completo e atualizado do mercado. As suas principais características são:

- ♦ O desenvolvimento de estudos de casos apresentados por especialistas em **Salesforce**
- ♦ Os conteúdos gráficos, esquemáticos e eminentemente práticos, concebidos para oferecer uma informação científica e prática sobre as disciplinas indispensáveis para o exercício profissional
- ♦ Os exercícios práticos onde o processo de autoavaliação pode ser efetuado a fim de melhorar a aprendizagem
- ♦ A sua ênfase especial em metodologias inovadoras no comércio eletrónico e interação com o CRM Salesforce
- ♦ As lições teóricas, perguntas aos especialistas, fóruns de discussão sobre temas controversos e trabalhos de reflexão individual
- ♦ A disponibilidade de acesso aos conteúdos a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com conexão à Internet



*Graças à metodologia Relearning, irá assimilar os conceitos de forma progressiva e eficaz. Desta forma, tornar-se-á um especialista em vendas digitais a partir de qualquer lugar do mundo"*

“

*Este curso oferece a oportunidade de aprender com profissionais com vasta experiência em CRM e comércio digital. Beneficiar-se-á de uma formação de alto nível académico!"*

O seu corpo docente inclui profissionais da área do **Salesforce** que trazem a sua experiência profissional para este programa, bem como especialistas reconhecidos de empresas líderes e universidades de prestígio.

O seu conteúdo multimédia, desenvolvido com a mais recente tecnologia educativa, permitirá ao profissional um aprendizado situado e contextual, ou seja, um ambiente simulado que proporcionará um estudo imersivo programado para treinar-se perante situações reais.

O desenvolvimento deste plano de estudos está centrado na Aprendizagem Baseada em Problemas, através da qual o aluno terá de tentar resolver as diversas situações de prática profissional que lhe serão apresentadas ao longo do curso académico. Para tal, o profissional contará com a ajuda de um sistema inovador de vídeo interativo desenvolvido por especialistas reconhecidos.

*Através de casos práticos e estratégias avançadas, irá adquirir competências essenciais para otimizar o relacionamento com os clientes e melhorar as vendas. Aproveite esta oportunidade e inscreva-se já!*

*Graças à metodologia Relearning, esta certificação irá fornecer-lhe as ferramentas necessárias para dominar o Salesforce Commerce Cloud, automatizar campanhas e fidelizar clientes de forma eficaz.*



02

# Porquê estudar na TECH?

A TECH é a maior universidade digital do mundo. Com um impressionante catálogo de mais de 14.000 programas universitários, disponíveis em 11 línguas, posiciona-se como líder em empregabilidade, com uma taxa de colocação profissional de 99%. Além disso, possui um enorme corpo docente de mais de 6.000 professores de renome internacional.



“

*Estuda na maior universidade digital do mundo e garante o teu sucesso profissional. O futuro começa na TECH”*

### A melhor universidade online do mundo segundo a FORBES

A prestigiada revista Forbes, especializada em negócios e finanças, destacou a TECH como «a melhor universidade online do mundo». Foi o que afirmaram recentemente num artigo da sua edição digital, no qual fazem eco da história de sucesso desta instituição, «graças à oferta académica que proporciona, à seleção do seu corpo docente e a um método de aprendizagem inovador destinado a formar os profissionais do futuro».

**Forbes**

Melhor universidade online do mundo

**Programa**

curricular mais abrangente

### Os planos de estudos mais completos do panorama universitário

A TECH oferece os planos de estudos mais completos do panorama universitário, com programas que abrangem os conceitos fundamentais e, ao mesmo tempo, os principais avanços científicos nas suas áreas científicas específicas. Além disso, estes programas são continuamente atualizados para garantir aos estudantes a vanguarda académica e as competências profissionais mais procuradas. Desta forma, os cursos da universidade proporcionam aos seus alunos uma vantagem significativa para impulsionar as suas carreiras com sucesso.

### O melhor corpo docente top internacional

O corpo docente da TECH é composto por mais de 6.000 professores de renome internacional. Professores, investigadores e quadros superiores de multinacionais, incluindo Isaiah Covington, treinador de desempenho dos Boston Celtics; Magda Romanska, investigadora principal do Harvard MetaLAB; Ignacio Wistumba, presidente do departamento de patologia molecular translacional do MD Anderson Cancer Center; e D.W. Pine, diretor criativo da revista TIME, entre outros.

Corpo docente  
**TOP**  
Internacional

### Um método de aprendizagem único

A TECH é a primeira universidade a utilizar o *Relearning* em todos os seus cursos. É a melhor metodologia de aprendizagem online, acreditada com certificações internacionais de qualidade de ensino, fornecidas por agências educacionais de prestígio. Além disso, este modelo académico disruptivo é complementado pelo "Método do Caso", configurando assim uma estratégia única de ensino online. São também implementados recursos didáticos inovadores, incluindo vídeos detalhados, infografias e resumos interativos.



A metodologia mais eficaz

### A maior universidade digital do mundo

A TECH é a maior universidade digital do mundo. Somos a maior instituição educativa, com o melhor e mais extenso catálogo educativo digital, cem por cento online e abrangendo a grande maioria das áreas do conhecimento. Oferecemos o maior número de títulos próprios, pós-graduações e licenciaturas oficiais do mundo. No total, são mais de 14.000 títulos universitários, em onze línguas diferentes, o que nos torna a maior instituição de ensino do mundo.

**Nº.1**  
**Mundial**

A maior universidade online do mundo

### A universidade online oficial da NBA

A TECH é a Universidade Online Oficial da NBA. Através de um acordo com a maior liga de basquetebol, oferece aos seus estudantes programas universitários exclusivos, bem como uma grande variedade de recursos educativos centrados no negócio da liga e noutras áreas da indústria desportiva. Cada programa tem um plano de estudos único e conta com oradores convidados excepcionais: profissionais com um passado desportivo distinto que oferecem os seus conhecimentos sobre os temas mais relevantes.

### Líderes em empregabilidade

A TECH conseguiu tornar-se a universidade líder em empregabilidade. 99% dos seus estudantes conseguem um emprego na área académica que estudaram, no prazo de um ano após a conclusão de qualquer um dos programas da universidade. Um número semelhante consegue uma melhoria imediata da sua carreira. Tudo isto graças a uma metodologia de estudo que baseia a sua eficácia na aquisição de competências práticas, absolutamente necessárias para o desenvolvimento profissional.



### Google Partner Premier

O gigante tecnológico americano atribuiu à TECH o distintivo Google Partner Premier. Este prémio, que só está disponível para 3% das empresas no mundo, destaca a experiência eficaz, flexível e adaptada que esta universidade proporciona aos estudantes. O reconhecimento não só acredita o máximo rigor, desempenho e investimento nas infra-estruturas digitais da TECH, mas também coloca esta universidade como uma das empresas de tecnologia mais avançadas do mundo.



### A universidade mais bem classificada pelos seus alunos

Os alunos posicionaram a TECH como a universidade mais bem avaliada do mundo nos principais portais de opinião, destacando a sua classificação máxima de 4,9 em 5, obtida a partir de mais de 1.000 avaliações. Estes resultados consolidam a TECH como uma instituição universitária de referência internacional, refletindo a excelência e o impacto positivo do seu modelo educativo



# 03

## Plano de estudos

Ao longo de um programa totalmente atualizado, os profissionais aprofundarão aspectos essenciais como a implementação de *chatbots* com Inteligência Artificial, a otimização do *Customer Journey*, a análise de métricas-chave de desempenho (*KPIs*), segmentação avançada de clientes e integração do Salesforce com redes sociais e *marketplaces*. Além disso, enfatizarão as ferramentas-chave, tais como *Salesforce Marketing Cloud* e *Salesforce Commerce Cloud*, essenciais para potencializar a fidelização e aumentar as vendas. Por fim, abordarão temas como gestão de bases de dados, personalização de campanhas de marketing, análise avançada e automatização de processos comerciais.



“

*Não só irá adquirir um domínio técnico do Salesforce CRM, como também irá desenvolver uma visão estratégica para aplicar esses conhecimentos em cenários reais”*

## Módulo 1. Programação da interface do utilizador no Salesforce

- 1.1. Visualforce
  - 1.1.1. Criação de página VF e *tags* mais comuns
  - 1.1.2. Controlador padrão e controlador de lista padrão
  - 1.1.3. Controlador *custom*
  - 1.1.4. Gestão de erros
  - 1.1.5. Melhores práticas
- 1.2. Aura *component*
  - 1.2.1. Criação de componentes Aura e *tags*
  - 1.2.2. *Lightning data service*
  - 1.2.3. Comunicação com o servidor Apex
  - 1.2.4. Composição e comunicação entre componentes
  - 1.2.5. Gestão de erros
  - 1.2.6. Melhores práticas
- 1.3. *Lightning web components*
  - 1.3.1. Criação de LWC e *tags* mais comuns
  - 1.3.2. Gestão de eventos e *lifecycle hooks*
  - 1.3.3. Comunicação com o servidor Apex
  - 1.3.4. Composição de páginas e comunicação entre componentes
  - 1.3.5. *Shadow DOM*
  - 1.3.6. Utilização das capacidades dos telemóveis
  - 1.3.7. Gestão e depuração de erros
  - 1.3.8. Melhores práticas
- 1.4. *Lightning message service*
  - 1.4.1. Criação de *message channel* e configuração do *scope*
  - 1.4.2. Publicação de uma mensagem num *message channel*
  - 1.4.3. Assinatura para um *message channel*
  - 1.4.5. Limitações
- 1.5. Coexistência *frameworks UI*
  - 1.5.1. Interoperabilidade Visualforce - componente Aura
  - 1.5.2. Interoperabilidade Visualforce - LWC
  - 1.5.3. Interoperabilidade LWC - componente Aura

- 1.6. *Lightning design system*
  - 1.6.1. Plataformas
  - 1.6.2. *Lightning design system*
  - 1.6.3. Melhores práticas
- 1.7. *Testing UI*
  - 1.7.1. Jasmine
  - 1.7.2. Jest
  - 1.7.3. UTAM
  - 1.7.4. Selenium
- 1.8. Qualidade do código
  - 1.8.1. Configuração
  - 1.8.2. Linter
  - 1.8.3. RetireJS
- 1.9. *Troubleshooting*
  - 1.9.1. Console de desenvolvimento do Chrome
  - 1.9.2. Identificar problemas de desempenho
  - 1.9.3. Identificar problemas de rede
- 1.10. Mobile SDK
  - 1.10.1. Modos de desenvolvimento
  - 1.10.2. Desenvolvimento de aplicação híbrida
  - 1.10.3. Desenvolvimento de aplicação nativa (Android)

## Módulo 2. API e integrações no Salesforce

- 2.1. Integração no Salesforce
  - 2.1.1. Integrações de saída do Salesforce
  - 2.1.2. Integrações de entrada no Salesforce
  - 2.1.3. Integrações Salesforce para Salesforce
  - 2.1.4. Bibliotecas API Salesforce
- 2.2. *Serviços externos*
  - 2.2.1. Especificação do padrão Open AP
  - 2.2.2. *External credentials*
  - 2.2.3. *Named credentials*

- 2.3. *Connected apps*
  - 2.3.1. *Connected apps*
  - 2.3.2. *Scopes de integração*
  - 2.3.3. *Autorização de integrações e gestão de identidade*
  - 2.3.4. *Políticas de segurança nas connected apps*
- 2.4. SOAP API
  - 2.4.1. *Enterprise WSDL*
  - 2.4.2. *Partner WSDL*
  - 2.4.3. *Apex WSDL*
  - 2.4.4. *Metadados WSDL*
- 2.5. *Integrações síncronas REST*
  - 2.5.1. *REST API no Salesforce*
  - 2.5.2. *Connect REST API no Salesforce*
  - 2.5.3. *Gestão de documentos no Salesforce por API*
- 2.6. *API para migração de dados*
  - 2.6.1. *Bulk API*
  - 2.6.2. *Configuração e execução de migração massiva de dados por API em massa*
  - 2.6.3. *Processamento de dados em cargas massivas*
  - 2.6.4. *Bulk API 1.0 vs. Bulk API 2.0*
- 2.7. *Integração baseada em eventos*
  - 2.7.1. *Platform Event Bus*
  - 2.7.2. *Streaming API no Salesforce*
  - 2.7.3. *Pub/Sub API no Salesforce*
  - 2.7.4. *Change data capture*
  - 2.7.5. *Subscrição de eventos a partir de sistemas externos com CometD Framework*
- 2.8. *Integração para configuração e desenvolvimento*
  - 2.8.1. *Tooling API*
  - 2.8.2. *Metadados API*
  - 2.8.3. *Gestão dinâmica da organização com base em tooling API*
- 2.9. *Sincronização de dados entre organizações*
  - 2.9.1. *Padrões de sincronização de dados entre organizações*
  - 2.9.2. *Salesforce connect com adaptador cross-org*
  - 2.9.3. *Open Data Protocol (oData)*
  - 2.9.4. *GraphQL com oData*
- 2.10. *Padrões de integração*
  - 2.10.1. *Remote process invocation-request and reply*
  - 2.10.2. *Remote process invocation-fire and forget*
  - 2.10.3. *Batch data synchronization*
  - 2.10.4. *Remote call-in*
  - 2.10.5. *UI update based on data changes*
  - 2.10.6. *Data virtualization*



*Metodologia online flexível e eficaz: na TECH, será treinado sem limitações, com acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, ao conteúdo mais atualizado sobre comércio eletrônico e interação com CRM Salesforce"*

# 04

## Objetivos de ensino

Este curso proporcionará aos profissionais uma compreensão profunda sobre a gestão de plataformas de comércio eletrônico e sua conexão com ferramentas avançadas de CRM. Para isso, serão abordados aspectos fundamentais, como a automatização dos processos de vendas, a segmentação de clientes e a otimização da experiência do utilizador. Além disso, serão analisadas estratégias de omnicanalidade e o seu impacto na conversão, permitindo-lhes desenvolver modelos de negócio baseados em dados. Desta forma, os especialistas saberão otimizar a interação com os clientes através da previsão de comportamentos e recomendações personalizadas.



“

*Terá acesso a um programa inovador e 100% online que o preparará para liderar a transformação digital. Saberá gerir plataformas de E-commerce, otimizar a experiência do cliente e automatizar processos”*



## Objetivos gerais

---

- ♦ Compreender os princípios do comércio eletrônico e o seu impacto nos negócios digitais
- ♦ Analisar as estratégias de vendas e marketing digital aplicadas em plataformas de e-commerce
- ♦ Implementar soluções de gestão de clientes utilizando o CRM Salesforce
- ♦ Otimizar a experiência do utilizador em lojas online através de ferramentas de automatização
- ♦ Integrar o CRM Salesforce com plataformas de comércio eletrônico para melhorar a conversão
- ♦ Gerenciar campanhas de fidelização e retenção de clientes através do CRM Salesforce
- ♦ Avaliar o desempenho das estratégias de comércio eletrônico através da análise de dados e métricas-chave
- ♦ Criar fluxos de trabalho automatizados para melhorar o relacionamento com os clientes
- ♦ Aplicar técnicas de personalização e segmentação na gestão de clientes
- ♦ Desenvolver competências para a tomada de decisões estratégicas em ambientes digitais





## Objetivos específicos

---

- ♦ Projetar e desenvolver interfaces de utilizador personalizadas utilizando Visualforce
- ♦ Criar soluções adaptáveis para utilizadores finais utilizando as ferramentas de desenvolvimento de UI da Salesforce
- ♦ Compreender as diferentes APIs do Salesforce e a sua utilização em integrações com outros sistemas
- ♦ Aplicar estratégias de integração seguras e eficientes no Salesforce



*Quer otimizar o relacionamento com os seus clientes, automatizar processos de vendas e impulsionar o seu negócio digital com o Salesforce CRM? Chegou ao sítio certo. Graças a este pós-graduação, alcançará seus objetivos"*

# 05

# Metodologia do estudo

A TECH é a primeira universidade do mundo a combinar a metodologia dos **case studies** com o **Relearning**, um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição guiada.

Esta estratégia de ensino disruptiva foi concebida para oferecer aos profissionais a oportunidade de atualizar conhecimentos e desenvolver competências de forma intensiva e rigorosa. Um modelo de aprendizagem que coloca o aluno no centro do processo académico e lhe dá o papel principal, adaptando-se às suas necessidades e deixando de lado as metodologias mais convencionais.



“

*A TECH prepara-o para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso na sua carreira”*

## O aluno: a prioridade de todos os programas da TECH

Na metodologia de estudo da TECH, o aluno é o protagonista absoluto. As ferramentas pedagógicas de cada programa foram selecionadas tendo em conta as exigências de tempo, disponibilidade e rigor académico que, atualmente, os estudantes de hoje, bem como os empregos mais competitivos do mercado.

Com o modelo educativo assíncrono da TECH, é o aluno que escolhe quanto tempo passa a estudar, como decide estabelecer as suas rotinas e tudo isto a partir do conforto do dispositivo eletrónico da sua escolha. O estudante não tem de assistir às aulas presenciais, que muitas vezes não pode frequentar. As atividades de aprendizagem serão realizadas de acordo com a sua conveniência. Poderá sempre decidir quando e de onde estudar.

“

*Na TECH NÃO terá aulas ao vivo  
(às quais nunca poderá assistir)”*



### Os programas de estudo mais completos a nível internacional

A TECH caracteriza-se por oferecer os programas académicos mais completos no meio universitário. Esta abrangência é conseguida através da criação de programas de estudo que cobrem não só os conhecimentos essenciais, mas também as últimas inovações em cada área.

Ao serem constantemente atualizados, estes programas permitem que os estudantes acompanhem as mudanças do mercado e adquiram as competências mais valorizadas pelos empregadores. Deste modo, os programas da TECH recebem uma preparação completa que lhes confere uma vantagem competitiva significativa para progredirem nas suas carreiras.

E, além disso, podem fazê-lo a partir de qualquer dispositivo, PC, tablet ou smartphone.

“

*O modelo da TECH é assíncrono, pelo que pode estudar com o seu PC, tablet ou smartphone onde quiser, quando quiser, durante o tempo que quiser”*

## Case studies ou Método do caso

O método do caso tem sido o sistema de aprendizagem mais utilizado pelas melhores escolas de gestão do mundo. Criada em 1912 para que os estudantes de direito não aprendessem apenas o direito com base em conteúdos teóricos, a sua função era também apresentar-lhes situações complexas da vida real. Poderão então tomar decisões informadas e fazer juízos de valor sobre a forma de os resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard.

Com este modelo de ensino, é o próprio aluno que constrói a sua competência profissional através de estratégias como o *Learning by doing* ou o *Design Thinking*, utilizadas por outras instituições de renome, como Yale ou Stanford.

Este método orientado para a ação será aplicado ao longo de todo o curso académico do estudante com a TECH. Desta forma, será confrontado com múltiplas situações da vida real e terá de integrar conhecimentos, pesquisar, argumentar e defender as suas ideias e decisões. A premissa era responder à questão de saber como agiriam quando confrontados com acontecimentos específicos de complexidade no seu trabalho quotidiano.



## Método Relearning

Na TECH os *case studies* são reforçados com o melhor método de ensino 100% online: o *Relearning*.

Este método rompe com as técnicas tradicionais de ensino para colocar o aluno no centro da equação, fornecendo os melhores conteúdos em diferentes formatos. Desta forma, consegue rever e reiterar os conceitos-chave de cada disciplina e aprender a aplicá-los num ambiente real.

Na mesma linha, e de acordo com múltiplas investigações científicas, a repetição é a melhor forma de aprender. Por conseguinte, a TECH oferece entre 8 e 16 repetições de cada conceito-chave na mesma aula, apresentadas de forma diferente, a fim de garantir que o conhecimento seja totalmente incorporado durante o processo de estudo.

*O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e maior desempenho, envolvendo-o mais na sua especialização, desenvolvendo um espírito crítico, a defesa de argumentos e o confronto de opiniões: uma equação que o leva diretamente ao sucesso.*



## Um Campus Virtual 100% online com os melhores recursos didáticos

Para aplicar eficazmente a sua metodologia, a TECH concentra-se em fornecer aos licenciados materiais didáticos em diferentes formatos: textos, vídeos interativos, ilustrações e mapas de conhecimento, entre outros. Todos eles são concebidos por professores qualificados que centram o seu trabalho na combinação de casos reais com a resolução de situações complexas através da simulação, o estudo de contextos aplicados a cada carreira profissional e a aprendizagem baseada na repetição, através de áudios, apresentações, animações, imagens, etc.

Os últimos dados científicos no domínio da neurociência apontam para a importância de ter em conta o local e o contexto em que o conteúdo é acedido antes de iniciar um novo processo de aprendizagem. A possibilidade de ajustar estas variáveis de forma personalizada ajuda as pessoas a recordar e a armazenar conhecimentos no hipocampo para retenção a longo prazo. Trata-se de um modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que é conscientemente aplicado neste curso universitário.

Por outro lado, também com o objetivo de favorecer ao máximo o contato mentor-mentorando, é disponibilizada uma vasta gama de possibilidades de comunicação, tanto em tempo real como em diferido (mensagens internas, fóruns de discussão, serviço telefónico, contacto por correio eletrónico com o secretariado técnico, chat, videoconferência, etc.).

Da mesma forma, este Campus Virtual muito completo permitirá aos estudantes da TECH organizar os seus horários de estudo em função da sua disponibilidade pessoal ou das suas obrigações profissionais. Desta forma, terão um controlo global dos conteúdos académicos e das suas ferramentas didáticas, em função da sua atualização profissional acelerada.



*O modo de estudo online deste programa permitir-lhe-á organizar o seu tempo e ritmo de aprendizagem, adaptando-o ao seu horário”*

### A eficácia do método justifica-se com quatro resultados fundamentais:

1. Os alunos que seguem este método não só conseguem a assimilação de conceitos, como também o desenvolvimento da sua capacidade mental, através de exercícios que avaliam situações reais e a aplicação de conhecimentos.
2. A aprendizagem traduz-se solidamente em competências práticas que permitem ao aluno uma melhor integração do conhecimento na prática diária.
3. A assimilação de ideias e conceitos é facilitada e mais eficiente, graças à utilização de situações que surgiram a partir da realidade.
4. O sentimento de eficiência do esforço investido torna-se um estímulo muito importante para os alunos, o que se traduz num maior interesse pela aprendizagem e num aumento da dedicação ao Curso.

## A metodologia universitária mais bem classificada pelos seus alunos

Os resultados deste modelo académico inovador estão patentes nos níveis de satisfação global dos alunos da TECH.

A avaliação dos estudantes sobre a qualidade do ensino, a qualidade dos materiais, a estrutura e os objetivos dos cursos é excelente. Não é de surpreender que a instituição se tenha tornado a universidade mais bem classificada pelos seus estudantes de acordo com o índice global score, obtendo uma classificação de 4,9 em 5..

*Aceder aos conteúdos de estudo a partir de qualquer dispositivo com ligação à Internet (computador, tablet, smartphone) graças ao fato de a TECH estar na vanguarda da tecnologia e do ensino.*

*Poderá aprender com as vantagens do acesso a ambientes de aprendizagem simulados e com a abordagem de aprendizagem por observação, ou seja, aprender com um especialista.*



Assim, os melhores materiais didáticos, cuidadosamente preparados, estarão disponíveis neste programa:



#### Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados especificamente para o curso, pelos especialistas que o irão lecionar, de modo a que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são então aplicados ao formato audiovisual que criará a nossa forma de trabalhar online, com as mais recentes técnicas que nos permitem oferecer-lhe a maior qualidade em cada uma das peças que colocaremos ao seu serviço.



#### Estágios de aptidões e competências

Realizarão atividades para desenvolver competências e aptidões específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e desenvolver as competências e capacidades que um especialista deve desenvolver no quadro da globalização.



#### Resumos interativos

Apresentamos os conteúdos de forma atrativa e dinâmica em ficheiros multimédia que incluem áudio, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceptuais a fim de reforçar o conhecimento.

Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi galardoado pela Microsoft como uma "Caso de sucesso na Europa"



#### Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso, diretrizes internacionais... Na nossa biblioteca virtual, terá acesso a tudo o que precisa para completar a sua formação.





#### Case Studies

Será realizada uma seleção dos melhores *case studies* na área; Casos apresentados, analisados e instruídos pelos melhores especialistas do panorama internacional.



#### Testing & Retesting

Avaliamos e reavaliamos periodicamente os seus conhecimentos ao longo de todo o programa. Fazemo-lo em 3 dos 4 níveis da Pirâmide de Miller.



#### Masterclasses

Existe evidência científica acerca da utilidade da observação por especialistas terceiros.

O que se designa de *Learning from an expert* fortalece o conhecimento e a memória, e cria a confiança em futuras decisões difíceis.



#### Guias práticos

A TECH oferece os conteúdos mais relevantes do curso sob a forma de fichas de trabalho ou de guias de ação rápida. Uma forma sintética, prática e eficaz de ajudar o aluno a progredir na sua aprendizagem.



# 06

## Corpo docente

O corpo docente deste curso é composto por profissionais de alto nível, com sólida experiência no setor digital e na otimização de estratégias comerciais por meio de tecnologia avançada. Na verdade, esta equipa académica é composta por especialistas em marketing digital, análise de dados, automatização de processos e gestão de clientes em ambientes digitais, que trabalharam em empresas líderes do setor e possuem certificações oficiais em Salesforce. Graças à sua experiência no desenvolvimento de estratégias de conversão, segmentação de públicos e fidelização de clientes, eles proporcionarão uma preparação eficiente e orientada para a realidade do mercado.



“

*Beneficiar-se-á de um corpo docente comprometido com a excelência acadêmica! Aqui será treinado com a metodologia Relearning, que promove a aquisição de conhecimentos de forma progressiva e eficiente"*

## Direção



### Sra. Carmen Carrillo Pineda

- ♦ CDP Data Specialist em Boehringer Ingelheim
- ♦ Licenciatura em Jornalismo e Comunicação pela Universidade do Istmo
- ♦ Licenciatura em Filosofia e Teologia pela Universidade Pontifícia da Santa Cruz
- ♦ Mestrado em Administração e Gestão de Empresas pela IMF Business School
- ♦ Especialista em Salesforce
- ♦ Especialista em Outbound Marketing pela Escuela de Empresa (Madrid)
- ♦ Especialista em Business Intelligence (Power BI e Tableau) pelo Centro de Estudos Financeiros

## Professores

### Sr. Javier Sánchez García

- ♦ Analista de Negócios na Accenture
- ♦ Licenciatura em Engenharia Informática pela Universidade Rey Juan Carlos de Madrid
- ♦ Especialista em *User Acceptance Testing* na Accenture
- ♦ Especialista em Programas de Fidelização e Marketing Digital na LeadClic-WAM
- ♦ Especialista em Marketing Digital

### Sra. Elena Fernández Jiménez

- ♦ Senior Developer / Analyst em Seidor
- ♦ *Fullstack Developer*
- ♦ Licenciatura em Engenharia do Software pela Universidade Complutense de Madrid
- ♦ Especialista em projetos de comércio B2C com SFCC
- ♦ Especialista em Desenvolvimento *Front-end* e *Back-end*



07

# Certificação

O Curso de E-commerce e interação com CRM Salesforce garante, além da formação mais rigorosa e atualizada, o acesso a um certificado de Curso emitido pela TECH Global University.



“

*Conclua este programa de estudos com sucesso e receba seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”*

Este programa permitirá a obtenção do certificado próprio de **Curso de E-commerce e interação com CRM Salesforce** reconhecido pela TECH Global University, a maior universidade digital do mundo.

A **TECH Global University**, é uma Universidade Europeia Oficial reconhecida publicamente pelo Governo de Andorra (*bollettino ufficiale*). Andorra faz parte do Espaço Europeu de Educação Superior (EEES) desde 2003. O EEES é uma iniciativa promovida pela União Europeia com o objetivo de organizar o modelo de formação internacional e harmonizar os sistemas de ensino superior dos países membros desse espaço. O projeto promove valores comuns, a implementação de ferramentas conjuntas e o fortalecimento dos seus mecanismos de garantia de qualidade para fomentar a colaboração e a mobilidade entre alunos, investigadores e académicos.

Esse título próprio da **TECH Global University**, é um programa europeu de formação contínua e atualização profissional que garante a aquisição de competências na sua área de conhecimento, conferindo um alto valor curricular ao aluno que conclui o programa.

**Título: Curso de E-commerce e interação com CRM Salesforce**

**Modalidade: online**

**Duração: 6 semanas**

**Acreditação: 6 ECTS**



\*Apostila de Haia: Caso o aluno solicite que seu certificado seja apostilado, a TECH Global University providenciará a obtenção do mesmo a um custo adicional.

futuro  
saúde confiança pessoas  
informação orientadores  
educação certificação ensino  
garantia aprendizagem  
instituições tecnologia  
comunidade comunidade  
atenção personalizada  
conhecimento inovação  
presente qualificação  
desenvolvimento situação

**tech** global  
university

**Curso**  
E-commerce e interação  
com CRM Salesforce

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 semanas
- » Certificação: TECH Global University
- » Acreditação: 6 ECTS
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Curso

E-commerce e interação  
com CRM Salesforce