

ALEXANDRE FRANCO CAETANO
CÉSAR HENRIQUE FISCHER
OSVALDO DE SALLES GUERRA CERVI
SÍLVIO LUIZ TADEU BERTONCELLO

MARKETING OPERACIONAL

Abordagem em logística, marketing business to business e marketing de relacionamento



Resumo de Marketing Operacional

O que é operação dentro de um processo de marketing? Quase tudo, responderiam alguns. Mas, dentro desse tudo, algumas formas se destacam: como desenvolver um correto projeto de logística? Como planejar e operacionalizar o processo de distribuição dentro de um planejamento de marketing?

Como se deve desenvolver um relacionamento empresarial, ou B2B? O que é, e para que serve a ferramenta Bechmarking? Como desenvolver os seus processos internos, levando-se em conta os acertos e erros dos seus concorrentes?

Finalmente, veja casos e exemplos de empresas que obtém sucesso na retenção de seus clientes através da ferramenta CRM. Tudo isso de forma prática e dinâmica, pelos professores do curso de Pós-Graduação em Marketing e Gestão de Marketing de Serviços da FAAP - Fundação Armando Alvares Penteado.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)