

Sessões de Continuidade ASM

# MELHORAR A EXPERIÊNCIA DOS CLIENTES NOS SERVIÇOS PÚBLICOS E BANCÁRIOS

LUANDA, 27 ABRIL 2016

Esta continuidade tem como objetivo dotar os participantes das ferramentas para poder melhorar a experiência dos consumidores no setor dos serviços, com especial incidência no setor bancário e serviços públicos, de forma a maximizar a satisfação dos clientes e a rentabilidade das empresas.

Destina-se a todos os decisores das empresas com responsabilidades no marketing, nas operações e na rentabilidade das organizações.



## JOSÉ RAMIRO MARTINS

É licenciado em Engenharia Química pela UP (1983), especializou-se em Biotecnologia. Frequentou o PADE da AESE (1988), o Programa de Desenvolvimento Académico no Instituto Bravo Murillo (2005), e o Programa de Estratégia e Marketing da Ross Business School, Universidade de Michigan (2007-2009). Finalizou o MSc em Business Research na Henley Business School, integrado no programa de DBA da Universidade de Reading, Grã-Bretanha. Foi Director-Geral da Invictos Distribuição Alimentar SA, Director da Modelo Continente Hipermercados, SA do Grupo Sonae, Director-Geral da Dia Portugal – Distribuição Alimentar SA, e iniciou a actividade da Dia Brasil. Foi ainda Director da Mundial Confiança – Companhia de Seguros, Administrador da EPS – Multicare – Cuidados de Saúde SA, e da Linha de Cuidados de Saúde – Saúde 24, SA e da Unimed. Actualmente é Administrador Executivo da EAPS – Empresa de Análise, Prevenção e Segurança SA. Foi Assistente da Cadeira de Marketing da Escola Superior de Biotecnologia, Universidade Católica do Porto. É Professor da AESE desde 1995, onde é Responsável pela Área de Política Comercial a partir de 2008. Leccionou ainda no Instituto San Telmo em Sevilha e Málaga e no Instituto Bravo Murillo nas Ilhas Canárias. É ainda o Director do Centro de Investigação em Marketing da AESE, o qual presta serviços ao exterior na Área de Estudos de Mercado.

## PROGRAMA

16h30 Recepção  
17h00 Conferência  
18h15 Q&A  
18h30 Encerramento

## LOCAL

Anfiteatro, Condomínio Cidade Financeira Via,  
S8, Bloco 3, Rés-do-Chão, Piso 0, Talatona

**PREÇO 5000,00 AKZ**

## INSCRIÇÕES

Inês Gomes  
igomes@asm.co.ao  
ou asm@nexus.ao  
Tlf. [+244] 222 338 202  
Tlm. [+244] 924 843 882

## Próximas sessões:

11 de Maio de 2016

### Estratégia Internacional

*Prof. Adrián Caldart, AESE*

12 de Maio de 2016

### Cooperativas e Associações de produtores agro-pecuários. A sua importância para aumentar a produção e reduzir a pobreza.

*Prof. Eugénio Viassa Monteiro, AESE*