



**cursos livres**  
cásper líbero

# Gestão de Relacionamento nas Mídias Sociais

## **Data**

8 de agosto de 2018 (quarta), 14h às 18h.

## **Carga horária**

4 horas.

## **Investimento**

R\$220,00

## **Objetivos**

Entender o cenário das mídias sociais e da gestão de relacionamento no contexto brasileiro, bem como analisar exemplos, situações e casos de sucesso/insucesso.

## **Público Alvo**

Estudantes e profissionais de comunicação, administração, atendimento e relacionamento com o cliente.

## **Professora Carolina Terra**

Doutora e mestre em Interfaces Sociais da Comunicação, especialista em Gestão Estratégica da Comunicação Organizacional e Relações Públicas, todos pela ECA-USP, e formada em RP pela UNESP/Bauru. Iniciou sua carreira em Bauru, atuando em empresas como FIAT e Associação Hospitalar de Bauru. Acumula experiência como Relações Públicas da Vivo, foi coordenadora de comunicação corporativa do MercadoLivre e dirigiu a área de Mídias Sociais da Agência Ideal. É atualmente responsável pela gerência de mídias digitais da Nestlé e da Garoto, também leciona em diversas pós-graduações de Comunicação Digital. É autora do livro Mídias Sociais e agora? Blogs Corporativos (Ambos pela Difusão Editora em coedição com a Senac Rio), além de autora de diversos capítulos de livros e ebooks. Também escreve para os blogs Relações e RPalavreando.

### **Programa de Aula**

- Cenário e tendências de atendimento;
- Cenário e tendências de mídias sociais;
- Modelos de atendimento 2.0;
- Cuidados que devem ser tomados;
- Casos e soluções de crises 2.0;
- Casos de sucesso no SAC 2.0;
- Exemplos de atuação em blog, chat, portal, etc.

## Forma de pagamento

### Pessoa física

Boleto - Valor integral. O boleto tem 5 dias úteis para vencimento.

Cartão de Crédito - Parcelas com valor mínimo de R\$ 200,00.

### Pessoa jurídica

No caso de pagamento por empresa, o próprio responsável financeiro deve conduzir o cadastro (com os dados da empresa) para que a nota saia com os dados da empresa; além de poder pagar com boleto (valor integral) ou pelo cartão de crédito corporativo (com possibilidade de parcelamento também).

*Alunos, ex-alunos e funcionários da Fundação Cásper Líbero têm 10% desconto.*

## Informações importantes

I. A quantidade de vagas disponíveis é controlada de acordo com o número de inscrições pagas.

II. A inscrição estará devidamente aceita após a confirmação do pagamento até o início do curso. Para matrícula via boleto bancário o pagamento do boleto deverá ser realizado em até 2 dias úteis antes do início do curso.

III. A confirmação de vaga ocorrerá via e-mail a ser enviado pelo Centro de Eventos Cásper Líbero.

IV. Caso o participante efetue o pagamento após o preenchimento das vagas, terá o reembolso de 100% do valor pago.

V. O horário do curso deverá ser seguido rigorosamente. O aluno só poderá faltar em 25% das aulas, ou não receberá o certificado.

VI. O curso poderá ser cancelado pela Instituição por falta de quórum com até 48 horas de antecedência da data prevista para seu início.

VII. A Faculdade Cásper Líbero não se responsabiliza por custos extras do aluno, como por exemplo hospedagem, passagem, combustível, estacionamento e alimentação.

VIII. Os reembolsos seguirão os seguintes procedimentos:

- Desistência do aluno, no prazo de 7 dias contados da data de contratação e que não tenha utilizado o serviço: ressarcimento de 100% do valor pago.

- Desistência do aluno, antes do início do curso: ressarcimento de 100% do valor pago.

- Desistência do aluno, com até 50% de aulas transcorridas: ressarcimento de 50% do valor pago.

- Desistência do aluno, após o início do curso e depois de transcorridos mais de 50% das aulas: não haverá ressarcimento do valor pago.

- Desistência pela Instituição por falta de quórum na turma: ressarcimento de 100% do valor pago.

IX. Os reembolsos referentes a pagamento via boleto terão o prazo de 15 dias úteis (crédito em conta bancária do contratante, a contar do envio dos dados bancários) para serem realizados.

Os reembolsos referentes a pagamento via cartão de crédito terão o prazo de 15 dias úteis para estorno na fatura do cliente. Em ambos os casos, devem ser solicitados pelo e-mail [eventos@fcl.com.br](mailto:eventos@fcl.com.br).

FACULDADE  
CÁSPER LÍBERO

Av. Paulista, 900 - São Paulo - SP

(11) 3170-7995 [eventos@fcl.com.br](mailto:eventos@fcl.com.br) [casperlibero.edu.br](http://casperlibero.edu.br)