

Recebi Do: 10/11/15

DC / ... = 13/12/18

TID: 202 105350

TIB DE PESQUISA: RESTRITO (12 meses)

HANDLE: 18365

ISCTE IUL

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

110234

Digital Thesis License Agreement

Name: Aline Nowacki

E-mail: aline.nowacki@outlook.com

Phone number: +352 621 420 720

Identity card / Passport: 723030906670

Nationality: Luxembourg

☐ PhD Thesis ☐ Master Dissertation ☒ Master Project

Title: Case Study on Customer Experience Enhancement at ING, Luxembourg

Advisor(s): Mónica Mendes Ferreira

Designation of 'Masters' or 'PhD':

Masters - MSc Marketing

I declare that the version submitted is the final version approved by the jury. Otherwise it will be delivered after approval by the jury.

I declare that I have read the full version of the Despacho n.º 65/2015* (ISCTE-IUL Open Access Policy: https://repositorio.iscte-iul.pt/documentos/politica_de_acesso_aberto_do_iscte_iul.pdf) which provides, namely, the rules and storage conditions of theses and dissertations in the ISCTE-IUL Repository.

I grant to the ISCTE-IUL and its agents, through its institutional repository, a non-exclusive license to archive and make accessible, under one of the conditions below, my thesis or dissertation, in whole or in part, on electronic format:

☐ No restriction on availability of all work for worldwide access;

☒ Immediate availability of all work for exclusive access at ISCTE-IUL:

☒ 12 months

☐ 24 months

☐ 36 months

13/12/2019

☐ Embargo (Granted on an exceptional basis upon reasoning. Failure to submit evidence to support the request invalidates it.):

☐ up to 18 months

☐ up to 36 months (exclusive PhD)

I retain all other ownership to the copyright of the thesis or dissertation, and the right to use it in future works, such as articles or books, all or part of this thesis or dissertation.

ISCTE-IUL, 27/09/2018

Signature

Aline Nowacki

O registo foi gravado com sucesso.

Dados de identificação

TID: 202105350

*Nome do Autor: Aline Nowacki

*Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino

*Data de nascimento: 6 - 1 - 1992

*N.º de identificação: 723030906670

*Tipo de identificação: B.I. Estrangeiro

*País de nacionalidade: França

Outra nacionalidade: Luxemburgo

Morada:

Telefone:

*E-mail: aniel@iscte-iul.pt

Outro(s) E-mail(s):

Dados do registo de atribuição de grau mestre

Identificador interno atribuído pelo estabelecimento: « Novo

*Estabelecimento: 6800-ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

*Unidade orgânica: 6800-ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

*Curso: 9314-Marketing (M2)

*Especialização: 1000017-Sem especialização

*Título do trabalho: CASE STUDY ON CUSTOMER EXPERIENCE ENHANCEMENT AT ING, LUXEMBOURG

Área de educação e formação do curso: Marketing e Publicidade

*Palavras-chave [Separadas por '']: customer experience, corporate culture, customer?s voice, net promoter score, customer sati

*Orientador(es):

	Nome	ORCID	N.º de identificação	Tipo de identificação
1	Mónica Montes Mendes Rocha Ferrel		09452532	B.I. Nacional/Cartão de Cidadão
2				escolher

Coorientador(es):

*Data de concessão do grau: 13 - 12 - 2018

*Classificação final: 15 valores

*Curso em parceria? ☐ Sim ☒ Não

Identificador RCAAP: [http://hdl.handle.net/xxxxx]

Observações:

Gravar

Cancelar

« Voltar

Remover registo atual