

Digital Thesis License Agreement

Name: MARTA GUERRA CARRILHO

E-mail: Phone number: +351 919965131

Identity card / Passport: 14460392 Nationality: PORTUGUESE

Type of work: Thesis

Work title: CRM strategies - An approach to LIDL, SONAE & Jerónimo Martins Firms

Advisor(s): Professor Renato Costa

Defense date:

Designation of 'Masters' or 'PhD':

Management

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: http://www.iscte-iul.pt/Libraries/PDFs_SID2/despacho_no_65_-_2015_-_politica_de_acesso_aberto_do_iscte-iul.sflb.ashx) 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:

36 months

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

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, 12 of October 2016

Signature: Marta Guerra Carrilho



DIREÇÃO-GERAL DE ESTATÍSTICAS
DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

Registo Nacional de Teses e Dissertações

[Início](#)[Doutoramentos](#)[Mestrados](#)[Pesquisa](#)[Contactos](#)[Ajuda](#)[Terminar sessão](#)

O registo foi gravado com sucesso.

Dados de identificação

TID: 201555204

*Nome do Autor: Marta Guerra Carrilho

*Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino

*Data de nascimento: 26 - 12 - 1993

*N.º de identificação: 14460392

*Tipo de identificação: B.I. Nacional/Cartão de Cidadão

*País de nacionalidade: Portugal Outra nacionalidade:

Morada:

Telefone:

*E-mail: mgcoa@iscte.pt

Outro(s) E-mail(s):

Dados do registo de atribuição de grau mestre

*Estabelecimento: 6800-ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

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

*Curso: 9295-Gestão (M2)

*Especialização: 1000017-Sem especialização

*Título do trabalho: CRM Strategies - An approach to Lidl, Sonae and Jerónimo Martins Firms

Área de educação e formação do curso: Gestão e Administração

*Palavras-chave [Separadas por ';'] : CRM; marketing; communications, strategic; customer relationship; interaction; loyalty

*Orientador(es):

	Nome	ORCID	N.º de identificação	Tipo de identificação
1	Renato Jorge Lopes da Costa		10505322	B.I. Nacional/Cartão de Cidadão
2				escolher

Coorientador(es):

*Data de concessão do grau: 30 - 11 - 2016

*Classificação final: 16 valores

*Curso em parceria? ☐ Sim ☒ Não

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

Observações:

Gravar

Cancelar

« Voltar

Remover registo atual

Utilizador: U6800 - Renates - 6800

19/1/2017

Desenvolvimento: DGEEC - Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência