

INTERVENÇÃO DO PRESIDENTE DA AEP – ASSOCIAÇÃO EMPRESARIAL DE PORTUGAL, JOSÉ ANTÓNIO BARROS, NA SESSÃO DE ABERTURA DA QSP SUMMIT 2010, SOB O TEMA «THE MARKETING SERVICE TIME», NA EXPONOR, NO DIA 11 DE MARÇO DE 2010.

- Senhores Organizadores, Meu Caro Amigo Dr. Rui Ribeiro,
- Ilustres Convidados
- Senhores Empresários
- Minhas Senhoras e Meus Senhores.

Começo por dar as boas vindas e por felicitar os organizadores por mais uma vez levarem a cabo uma **iniciativa que será hoje o principal evento destinado aos profissionais de marketing que se realiza no nosso País**, apresentando, tal como nas edições anteriores, um programa que se destaca pela qualidade dos oradores e actualidade dos temas.

Aproveito, igualmente, para os felicitar por escolherem uma Associação Empresarial para este evento. Com efeito, trata-se de um factor de competitividade em que as nossas empresas, designadamente as PME, necessitam urgentemente de apostar.

No desenvolvimento das suas actividades, e desde a sua fundação em 1849, a AEP sempre promoveu iniciativas que desafiem as empresas a encarar com optimismo a violência das mudanças que a competitividade global nos impõe. Por isso, temos feito um grande esforço de modo a possibilitar o aumento da qualificação dos recursos humanos em diversas áreas do saber e, nomeadamente, no marketing. Acreditamos que só com conhecimento, talentos e quadros qualificados se poderão vencer os desafios que se nos deparam.

Também nesta área, e mais recentemente, destaco a aposta da AEP, em 1992, ao fazer um acordo com a ESADE de Barcelona nas áreas do Marketing Internacional e do Comércio Internacional, que veio posteriormente a dar origem à EGE – *Atlantic Business School*, juntamente com a Universidade Católica e a Universidade de Aveiro, e que tem formado, em ambiente empresarial e internacional, muitos quadros das nossas empresas.

O Marketing de Serviços, o tema central desta conferência, assume uma relevância preponderante face ao incontornável peso dos serviços na economia mundial, devendo as organizações dotarem-se de competências que permitam perceber o valor acrescentado pretendido pelos clientes e posicionarem os seus recursos humanos para a sua total satisfação.

Considero que o marketing de serviços terá de estar na vanguarda dos processos de inovação, cenário que coloca sérios desafios aos seus profissionais, obrigando a uma sofisticação crescente das suas técnicas, à busca de ensinamentos noutras áreas do conhecimento, à formação e aprendizagem contínuas.

Este é, aliás, o segredo do sucesso destas conferências promovidas pela QSP. Prestam-nos um serviço inovador, com abordagens criativas, trazendo a todos os participantes conhecimentos e experiências de inequívoca utilidade.

Por isso, felicito a organização pela ideia de pôr à discussão diversas abordagens relacionadas com o Marketing de Serviços, proferidas por oradores de inegável qualidade, como o Professor Leonard Berry, bem como a análise de casos de marcas com forte reconhecimento pelo mercado que nos permitirão avaliar a sua abordagem estratégica a esta temática.

Termino, fazendo votos para que a jornada que agora se inicia contribua para uma melhoria do marketing praticado pelas nossas empresas, e para a maior sensibilização para esta área dos seus gestores, quadros e operacionais.