

Curso Profesional Customer Relationship Management



Curso Profesional Customer Relationship Management

Modalidad: Online

Titulación: TECH Formación Profesional

Duración: 6 semanas

Horas: 150

Acceso web: www.tech-fp.com/comercio-marketing/curso-profesional/customer-relationship-management

Índice

01

Presentación

pág. 4

02

Requisitos de acceso

pág. 6

03

Salidas profesionales

pág. 8

04

¿Qué seré capaz de hacer al finalizar el Curso Profesional?

pág. 10

05

Plan de formación

pág. 12

06

Metodología

pág. 14

07

Titulación

pág. 18

01

Presentación

El cuidado de la clientela es probablemente el aspecto más fundamental para que las organizaciones y empresas puedan mantener una fuente de ingresos estables. Para ello se ha desarrollado la figura específica del *customer relationship manager*, la figura encargada del estudio de los diferentes comportamientos del consumidor y su motivación a la hora de consumir o no y ejecutar estrategias precisas para lograr su satisfacción. Para ello, este programa educativo 100% online recoge todos los conocimientos necesarios para ser un experto en esta área, lo que es de especial utilidad para diversos departamentos de las empresas, como puede ser el departamento comercial o el económico-financiero. Asimismo, aumentarás notablemente tus posibilidades laborales en este sector.

“

Conviértete en un experto en customer relationship manager y sirve a los departamentos más importantes de organizaciones y empresas. No esperes más para capacitarte con esta titulación 100% online”





Las empresas, en su empeño por conocer mejor la figura de sus clientes, públicos potenciales y objetivos, se apoyan cada vez más en la figura del customer relationship management. Para ello, con este Curso Profesional se desarrolla en torno al tema de los mercados y los consumidores, deteniéndose a estudiar los mismos, así como en la psicología y comportamientos del consumidor. Podrás tener un perfil profesional especializado y altamente demandado por los profesionales del sector.

Asimismo, una completa sección dedicada al CRM y marketing relacional te dará las herramientas para usar database marketing y profundizar en las bases de datos. Del mismo modo, un último apartado estará dedicado plenamente a las áreas del CRM management, marketing consumer centric, técnicas de CRM management y ventajas y peligros de implementar CRM en las empresas y organizaciones.

El Curso Profesional en Customer Relationship Management se imparte en formato 100% online, en una modalidad fácilmente conciliable con otros ámbitos profesionales y personales de la rutina de cada persona. Además, el contenido está disponible para su descarga y consulta incluso sin conexión a internet y contarás con el apoyo de un excelente cuadro docente durante todo el curso.

“

Aprende a utilizar CRM en beneficio de las organizaciones y empresas, a través de este completo plan de estudio centrado en esta materia. Destaca tus conocimientos en el análisis de los clientes”

02

Requisitos de acceso

Esta titulación no exige ningún requisito de acceso previo al alumno. Esto quiere decir que, para inscribirse y completar el programa, no es necesario haber realizado ningún estudio de forma previa, ni resulta obligatorio cumplir ninguna otra clase de criterio preliminar. Esto te permitirá matricularte y comenzar a aprender de forma inmediata, y sin los complejos trámites exigidos por otras instituciones académicas.

Gracias a este acceso inmediato conseguirás potenciar y poner al día tus conocimientos de un modo cómodo y práctico. Lo que te posicionará fácilmente en un mercado laboral altamente demandado y sin tener que dedicar cientos de horas a estudiar formación reglada previa.

Por todo ello, este programa se presenta como una gran oportunidad para mejorar tus perspectivas de crecimiento profesional de forma rápida y eficiente. Todo esto, a través de un itinerario académico 100% online y con la garantía de calidad, prestigio y empleabilidad de TECH Formación Profesional.

“

TECH te permite el acceso inmediato a esta titulación, sin requerimientos previos de ingreso ni complejos trámites para matricularte y completar el programa”



Las ventajas de cursar este programa sin necesidad de cumplir requisitos de acceso previo son:

01

Podrás matricularte inmediatamente y comenzar a estudiar cuando quieras. A tu ritmo y sin esperas

02

Tendrás acceso a un programa de alto valor curricular, donde podrás adquirir las habilidades profesionales más demandadas en la actualidad de un modo práctico

03

Mejorarás tus perspectivas laborales en tan solo unas semanas

04

Tendrás acceso a los recursos didácticos multimedia más avanzados del mercado educativo

05

Te prepararás para responder a las necesidades actuales del mercado profesional aprendiendo mediante un formato 100% online

06

Obtendrás una titulación de TECH, una institución académica de referencia a nivel internacional

03

Salidas profesionales

Con este Curso Profesional en Customer Relationship Management desarrollado por TECH podrás ampliar tus oportunidades laborales, ejerciendo tu trabajo como especialista en el estudio del perfil del cliente, su grado de satisfacción y tendencias de consumo.

“

Prepárate para ser un profesional cualificado y altamente demandado por empresas y organizaciones de todo el mundo, que cada vez invierten más en CRM”





Esta titulación, en definitiva, te convertirá en un gran especialista preparado para trabajar en alguno de los siguientes puestos:

- ♦ Product Manager Internacional
- ♦ Experto en ventas internacionales y comercio electrónico
- ♦ Community Manager y Social Media Manager
- ♦ Responsable CRM
- ♦ Trafficker
- ♦ Desarrollador de negocio



04

¿Qué seré capaz de hacer al finalizar el Curso Profesional?

Completa este Curso Profesional en Customer Relationship Management y consigue conocer las tendencias de consumo de los clientes para trazar estrategias de venta más eficaces y focalizadas, así como a desarrollar planes para liderar organizaciones y equipos de ventas en momentos de cambio.

01

Desarrollar, liderar y ejecutar estrategias de ventas más eficaces y focalizadas en el cliente, que ofrezcan propuestas de valor personalizadas

02

Elaborar estrategias para llevar a cabo la toma de decisiones en un entorno complejo e inestable, evaluando su impacto sobre la empresa

03

Desarrollar estrategias para liderar organizaciones y equipos de ventas en momentos de cambio

04

Identificar los diferentes comportamientos del consumidor y su motivación a la hora de realizar una compra o descartarla





05

Desarrollar las competencias esenciales para dirigir estratégicamente la actividad comercial de la organización

06

Implementar un plan de mejora de la productividad y de reducción de coste

07

Aplicar los principios de la Psicología al comportamiento del consumidor

08

Conocer la regulación relativa al consumidor y su relación con la empresa

05

Plan de formación

Este programa está elaborado siguiendo la metodología educativa más reciente y estricta de TECH, por lo que el alumno tiene acceso a un material didáctico de primera categoría en materia de Customer Relationship Management. El conocimiento práctico aportado por todo el personal docente da un plus de calidad y realidad empresarial al título, siendo un punto de partida excelente para que el alumno mejore su desempeño laboral incluso antes de terminar la titulación.

“

Gracias a este programa educativo conocerás todos los entresijos del customer relationship management y el nivel de influencia que este tiene en las organizaciones y empresas”





Módulo 1. Mercados y consumidores

- 1.1. Conociendo al mercado y al consumidor
- 1.2. Psicología y comportamiento del consumidor

Módulo 2. CRM y marketing

- 2.1. CRM y marketing relacional
- 2.2. Database marketing y customer relationship management

Módulo 3. CRM management

- 3.1. Áreas del CRM management
- 3.2. Marketing consumer centric
- 3.3. Técnicas de CRM management
- 3.4. Ventajas y peligros de implementar CRM



¡Matricúlate ya! En 6 semanas serás un experto en perfiles de clientes y consumidores gracias a este Curso Profesional"

06

Metodología

Nuestra institución es la primera en el mundo que combina la metodología de los *case studies* con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos los case studies con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

TECH pone a tu disposición un método de aprendizaje que ha revolucionado la Formación Profesional y con el que mejorarás tus perspectivas de futuro de forma inmediata.

En TECH aprenderás con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los profesionales del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina *Relearning*.

Nuestra institución es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2019 conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos...) con respecto a los indicadores del mejor centro educativo online en español.



Esta titulación de TECH es un programa intensivo que te prepara para afrontar todos los retos en esta área, tanto en el ámbito nacional como internacional. Tenemos el compromiso de favorecer tu crecimiento personal y profesional, la mejor forma de caminar hacia el éxito, por eso en TECH utilizarás los *case studies*, la metodología de enseñanza más avanzada y eficaz del mercado educativo.

“ *Nuestro programa te proporciona las mejores habilidades profesionales, preparándote para afrontar todos los retos actuales y futuros en esta área*”

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el método del caso consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y emitieran juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas.

Ante una determinada situación, ¿qué harías tú? Esta es la pregunta a la que te enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del curso, te enfrentarás a múltiples casos reales. Deberás integrar todos tus conocimientos, investigar, argumentar y defender tus ideas y decisiones.



En este programa tendrás acceso a los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para ti:



Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





Case Studies

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



07

Titulación

El Curso Profesional en Customer Relationship Management garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Curso Profesional expedido por TECH.

Tras la superación de las evaluaciones, el alumno recibirá por correo postal con acuse de recibo su correspondiente Título de Curso Profesional emitido por TECH.

El título expedido por TECH expresará la calificación que haya obtenido en el Curso Profesional, y reunirá los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores carreras profesionales.

Título: **Curso Profesional en Customer Relationship Management**

Modalidad: **Online**

Horas: **150**



salud futuro
confianza personas
educación información tutores
garantía acreditación enseñanza
instituciones tecnología aprendizaje
comunidad compromiso
atención personalizada innovación
conocimiento presente calidad
desarrollo web formación
aula virtual idiomas instituciones

tech formación
profesional

Curso Profesional
Customer Relationship
Management

Modalidad: Online

Titulación: TECH Formación Profesional

Duración: 6 semanas

Horas: 150

Curso Profesional Customer Relationship Management

