

Especialización Profesional

Customer Relationship Management





Especialización Profesional Customer Relationship Management

Modalidad: Online

Titulación: TECH Formación Profesional

Duración: 6 meses

Horas: 600

Acceso web: www.tech-fp.com/comercio-marketing/especializacion-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 la Especialización Profesional?

pág. 10

05

Plan de formación

pág. 12

06

Metodología

pág. 14

07

Titulación

pág. 18

01

Presentación

Los clientes son el principal motor de cualquier empresa e industria. Tanto es así que existe un papel específico dedicado a comprobar y garantizar la satisfacción y fidelización de los mismos: el Customer Relationship Manager o CRM. Esta figura ha ido ganando importancia y, aunque existan personas con personalidades más proclives a generar vínculos y con facilidad para las relaciones en general, hay estudios y habilidades determinadas que se recogen en este programa educativo, destinadas a capacitarte como un auténtico profesional en el ámbito de las relaciones con el cliente. En un cómodo plan educativo 100% online, esta capacitación presta todas las facilidades para compaginar el estudio con otros proyectos personales y profesionales que desarrolles en tu día a día.

“

Desarrollar las habilidades, así como obtener conocimientos para ser un experto Customer Relationship Manager, es ahora más sencillo con este completo programa educativo online”





Esta Especialización Profesional en Customer Relationship Management es la opción ideal para aquellas personas que deseen especializarse en este ámbito del comercio, pero a la vez no sacrificar otros proyectos profesionales o personales. La figura del CRM, por tanto, es el resultado de la implicación en diferentes ámbitos y tareas que conciernen a las organizaciones y empresas. Así, este plan de estudio da comienzo en el apartado de *Strategy in marketing management*, dedicado a desarrollar estrategias en marketing.

Asimismo, el plan de estudio continúa profundizando en la sección dedicada al CRM, que incluye conocimientos de mercado y de perfil de consumidor, filosofía empresarial o psicología y comportamiento del consumidor. En este punto también se hace hincapié en el Database Marketing, ahondando en la importancia de las bases de datos para el CRM, las áreas en las que trabaja el CRM y técnicas de CRM, entre otras cuestiones también importantes para el desarrollo de esta actividad.

Todo este contenido lo puedes encontrar condensado en un cómodo programa 100% online, disponible para su descarga y consulta incluso sin conexión a internet, para que estudies cuando y como quieras. TECH desarrolla los planes de estudio de forma que puedas profundizar en ellos de forma autónoma y con todas las garantías de aprendizaje.



*Esta Especialización Profesional
100% online te dará las claves
para convertirte en un experto
en CRM"*

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

Estudiando esta Especialización Profesional en Customer Relationship Management con TECH podrás ampliar tus oportunidades laborales, ejerciendo tu trabajo como el CRM de organizaciones y empresas, incluso a nivel internacional. También lograrás introducirte en áreas relacionadas con la comunicación y el mantenimiento de comunidades sociales.

“

No lo dudes: invertir en esta capacitación es invertir en tu futuro profesional próximo”



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

- ◆ Product Manager Internacional
- ◆ Director de ventas internacionales y comercio electrónico
- ◆ Community Manager y Social Media Manager
- ◆ Directivo CRM
- ◆ Trafficker
- ◆ Desarrollador de negocio
- ◆ Relaciones Públicas



04

¿Qué seré capaz de hacer al finalizar la Especialización Profesional?

Al completar esta Especialización Profesional en Customer Relationship Management podrás llevar a cabo diversas actividades dentro del ámbito del CRM, incluso en comercio internacional. De este programa destaca la posibilidad de desarrollo de distintas habilidades. De por sí, cuidar al cliente es el resultado de buenas prácticas en diferentes tareas y por ello se hace necesaria la capacidad del multitasking: destreza que adquirirás con esta capacitación.

01

Integrar la visión y los objetivos corporativos en las estrategias y políticas de marketing de la empresa

02

Desarrollar técnicas y estrategias en el entorno digital asociado al marketing, las ventas y la comunicación para establecer canales de captación, atracción y fidelización de usuarios

03

Analizar el proceso de decisión del consumidor en relación a los estímulos de marketing

04

Desarrollar un plan de marketing enfocado al usuario sólido y completo para la organización





05

Desarrollar proyectos de marketing, de investigación de mercados y de comunicación

06

Conocer el *Database Marketing* y aplicar sus principios al CRM

07

Realizar tareas de Community Management a partir de las mejores estrategias de gestión de relaciones con el cliente

08

Aplicar estrategias de distribución, expansión e intermediación al CRM

05

Plan de formación

Esta Especialización Profesional en Customer Relationship Management se desarrolla en torno a las últimas tendencias y novedades del sector. El contenido está actualizado con las últimas investigaciones, estudios y tendencias y, además de aprender a crear estrategias de marketing, aprenderás inbound marketing, así como a manejar las diferentes redes sociales con éxito.

“

Con conocimientos en Inbound Marketing y Community Management podrás acercarte más y mejor a tus clientes y público objetivo. ¿A qué esperas? Matricúlate en esta Especialización Profesional para aprender cómo”



Módulo 1. Strategy in marketing management

- 1.1. Marketing management
- 1.2. Función del marketing estratégico
- 1.3. Dimensiones de la estrategia del marketing
- 1.4. Estrategias de desarrollo de nuevos productos
- 1.5. Políticas de fijación de precios
- 1.6. Estrategias de promoción y merchandising
- 1.7. Estrategias de distribución, expansión e intermediación
- 1.8. Desarrollo del plan de marketing

Módulo 2. Customer relationship management

- 2.1. Conociendo al mercado y al consumidor
- 2.2. CRM y filosofía empresarial
- 2.3. Database Marketing y Customer Relationship Management
- 2.4. Psicología y comportamiento del consumidor
- 2.5. Áreas del CRM Management
- 2.6. Marketing consumer centric
- 2.7. Técnicas de CRM management
- 2.8. Ventajas y peligros de implementar CRM

Módulo 3. Inbound marketing

- 3.1. Definición del inbound marketing
- 3.2. Investigación del target
- 3.3. Optimización de contenidos
- 3.4. Generación de contenidos
- 3.5. Dinamización de contenidos
- 3.6. Conversión

Módulo 4. Social media y community management

- 4.1. Web 2.0 o web social
- 4.2. Comunicación y reputación digital
- 4.3. Plataformas generalistas, profesionales y microblogging
- 4.4. Facebook
- 4.5. LinkedIn
- 4.6. Google +
- 4.7. Twitter
- 4.8. Plataformas de vídeo, imagen y movilidad
- 4.9. Blogging corporativo
- 4.10. Estrategias en social media
- 4.11. Community management



Accede a un contenido de calidad y actualizado a través de esta Especialización Profesional 100% online, cómoda y flexible”

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.



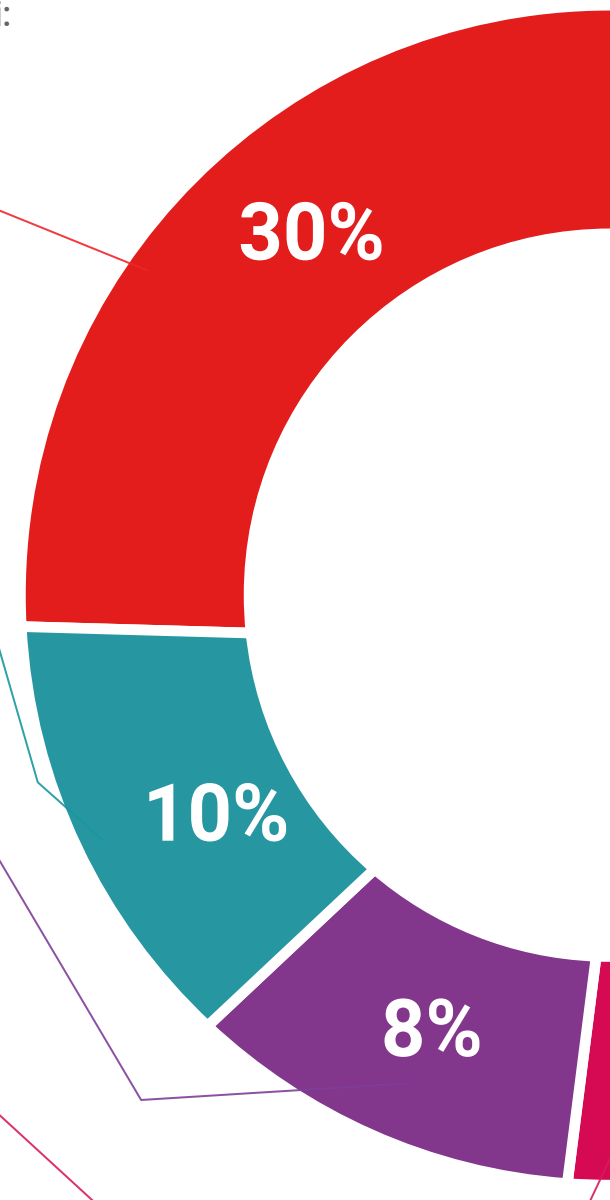
Prácticas de habilidades y competencias

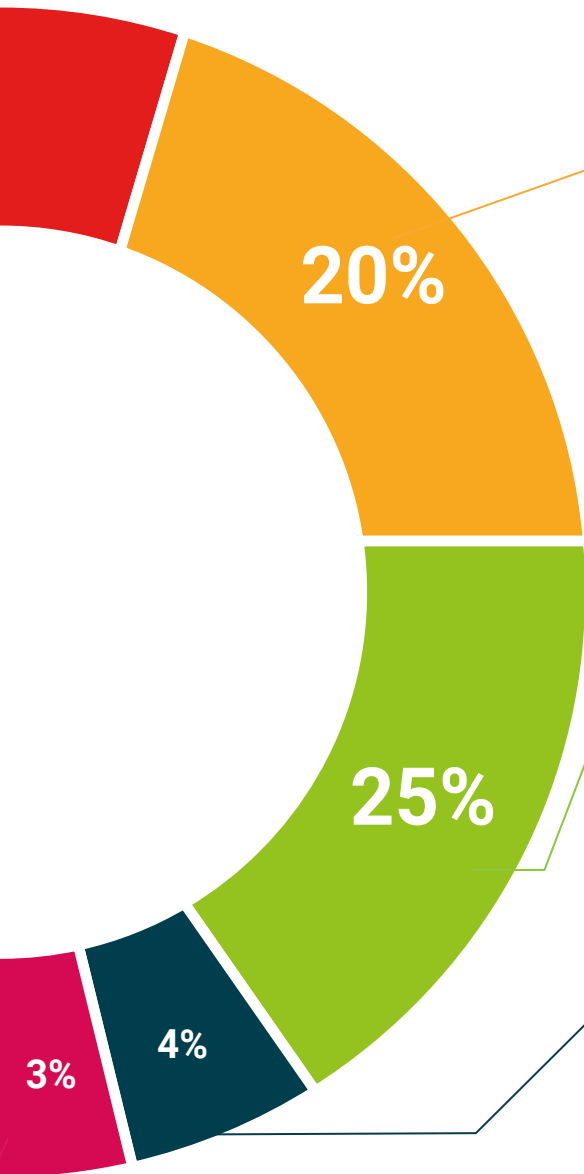
Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



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

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

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

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

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

Modalidad: **Online**

Horas: **600**





Especialización Profesional Customer Relationship Management

Modalidad: Online

Titulación: TECH Formación Profesional

Duración: 6 meses

Horas: 600

Especialización Profesional

Customer Relationship Management

