



Cursos Superiores

Curso Superior en Marketing Relacional



INESEM
BUSINESS SCHOOL

INESEM BUSINESS SCHOOL

Índice

Curso Superior en Marketing Relacional

1. Sobre INESEM

2. Curso Superior en Marketing Relacional

[Descripción](#) / [Para que te prepara](#) / [Salidas Laborales](#) / [Resumen](#) / [A quién va dirigido](#) /

[Objetivos](#)

3. Programa académico

4. Metodología de Enseñanza

5. ¿Por qué elegir INESEM?

6. Orientación

7. Financiación y Becas

SOBRE INESEM BUSINESS SCHOOL



INESEM Business School como Escuela de Negocios Online tiene por objetivo desde su nacimiento trabajar para fomentar y contribuir al desarrollo profesional y personal de sus alumnos. Promovemos ***una enseñanza multidisciplinar e integrada***, mediante la aplicación de ***metodologías innovadoras de aprendizaje*** que faciliten la interiorización de conocimientos para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos de nuestros itinerarios formativos.

En definitiva, en INESEM queremos ser el lugar donde te gustaría desarrollar y mejorar tu carrera profesional. ***Porque sabemos que la clave del éxito en el mercado es la "Formación Práctica" que permita superar los retos que deben de afrontar los profesionales del futuro.***



Curso Superior en Marketing Relacional



DURACIÓN	420
PRECIO	460 €
MODALIDAD	Online

Entidad impartidora:



INESEM
BUSINESS SCHOOL

Programa de Becas / Financiación 100% Sin Intereses

Titulación Cursos Superiores

- Titulación Expedida y Avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales “Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad.”

Resumen

La gestión integral del cliente es un factor clave del éxito para una empresa en un entorno cada vez más globalizado y competitivo. Esta gestión de las relaciones puede convertirse en un activo intangible de la organización que ofrezca un valor añadido a los productos y servicios que comercializa. El Marketing Relacional y los sistemas CRM se han convertido en imprescindibles en el desarrollo de una estrategia potente para diferenciarse, posicionarse y aumentar la ventaja competitiva. Gestionar correctamente las bases de datos y las experiencias de compra de los clientes es fundamental para quienes quieren crecer y adquirir solidez, pero también para los que buscan mantener el liderazgo en su sector. Apuesta por el Marketing de relaciones y comienza a fidelizar a tus clientes.

A quién va dirigido

Profesionales interesados en desarrollar, estructurar y fortalecer las relaciones con los clientes, así como con sus empleados o proveedores. Por otro lado, este Curso de Marketing Relacional se dirige a estudiantes que busquen mayor especialización y aprendizaje en la gestión de clientes, como para aquellos emprendedores interesados en la captación y gestión de clientes.

Objetivos

Con el Cursos Superiores **Curso Superior en Marketing Relacional** usted alcanzará los siguientes objetivos:

- Crear un sistema de Comunicación Integrada de Marketing (CIM) en la organización.
- Adquirir los conocimientos y aplicar técnicas referentes al Marketing Relacional.
- Conocer la importancia del Marketing Emocional y su aplicación para conocer a los consumidores.
- Aplicar una estrategia de Inbound Marketing para atraer clientes.
- Conocer técnicas necesarias para enriquecer las relaciones con los clientes y lograr que estos sean prescriptores de marca.
- Ser capaz de establecer un plan de acción orientado a la gestión de relaciones a nivel interno y externo.





¿Y, después?

Para qué te prepara

En el Curso Superior Marketing Relacional desarrollarás estrategias de marketing orientadas a establecer relaciones con los clientes a largo plazo y enriquecer los procesos comunicativos, mejorando el posicionamiento de la empresa y repercutiendo en las ventas. Serás capaz de aplicar todas las técnicas de marketing relacional tanto en el ámbito interno como externo de la organización logrando la consecución de los objetivos del negocio.

Salidas Laborales

El Curso Marketing Relacional te capacita para trabajar como Customer Relationship Manager o Gestor de Clientes en un Departamento Comercial, tanto para negocios físicos como online. Además, podrás desempeñar otros puestos como Planificador Estratégico de Clientes, Jefe en Departamento de Atención al Cliente o Supervisor de la Reputación Corporativa de la organización.

¿Por qué elegir INESEM?



Módulo 1. **Comunicación integrada de marketing (cim)**

Módulo 2. **Marketing relacional**

Módulo 3. **Marketing emocional**

Módulo 4. **Estrategia de inbound marketing**

Módulo 1.

Comunicación integrada de marketing (cim)

Unidad didáctica 1.

La comunicación y sus componentes

1. ¿Qué es la comunicación?
2. El marketing como raíz de la comunicación digital
3. Otros componentes del marketing
4. Comunicación Integral de Marketing (CIM)

Unidad didáctica 2.

La promoción de ventas

1. Introducción a la promoción de ventas
2. Características y objetivos de la promoción de ventas
3. La estrategia promocional
4. Las tácticas promocionales
5. La promoción de venta online
6. Medición de la eficiencia promocional

Unidad didáctica 3.

Las relaciones públicas

1. Naturaleza y concepto de las relaciones públicas
2. Causas del desarrollo de las relaciones públicas
3. Técnicas de relaciones públicas
4. Los eventos y las ferias
5. La comunicación en situación de crisis
6. Las relaciones públicas en Internet

Unidad didáctica 4.

El patrocinio

1. Concepto, causas y objetivos del patrocinio
2. Tipologías de patrocinios
3. Evaluación de la eficacia y eficiencia del patrocinio

Unidad didáctica 5.

El marketing directo e interactivo

1. El marketing directo en la actualidad
2. Variables del marketing directo
3. La base de datos
4. Medios convencionales para el marketing directo
5. Marketing directo en Medios masivos

Módulo 2.

Marketing relacional

Unidad didáctica 1.

Conceptualización del marketing relacional

1. Marketing transaccional vs. Marketing relacional
2. Diferencias entre venta transaccional y venta relacional
3. Marketing relacional como marketing enfocado al cliente
4. Elementos que inciden en el desarrollo del marketing relacional
5. Conceptos integrados en el marketing relacional

Unidad didáctica 2.

La fidelización del cliente como base del marketing relacional

1. La fidelización como objetivo del marketing relacional
2. Nivel de fidelidad de los clientes
3. Programas de fidelización
4. Objetivos de un programa de fidelización
5. Efecto de los programas de fidelización en los resultados empresariales
6. Implicaciones de la fidelización en el largo plazo

Unidad didáctica 3.

Fidelización de clientes online

1. Objetivos y factores de los programas de fidelización online
2. Conceptos de fidelización online
3. Programas multisectoriales
4. Captación y fidelización del cliente en Internet
5. Estructura de un plan de fidelización

Unidad didáctica 4.

Herramientas de análisis en los programas de fidelización

1. La base de datos
2. Creación de una base de datos
3. Elementos de una base de datos de marketing
4. Calidad de los datos
5. Sistemas de Información Geográfica en Marketing
6. Data mining

Unidad didáctica 5.

La segmentación de clientes como principal herramienta para conocer al cliente

1. Segmentación tradicional vs. Segmentación de marketing relacional
2. Criterios de segmentación
3. Técnicas de análisis y segmentación de clientes
4. Segmentación en Internet
5. Geomarketing y segmentación

Unidad didáctica 6.

Métricas en marketing relacional

1. La importancia de medir los resultados
2. Definición de un plan de investigación
3. Tipologías básicas de métricas en el marketing relacional
4. Métricas de clientes
5. Otros indicadores básicos

Unidad didáctica 7.

Generación de leads

1. Estrategias para captar leads de calidad
2. Utilización de email marketing para captar leads
3. Utilización de buscadores para la generación de leads
4. El permission marketing

Módulo 3.

Marketing emocional

Unidad didáctica 1.

Influencias del consumidor

1. Influencias internas
2. Influencias externas
3. Tipos de comportamiento de compra y etapas en el proceso de compra en los mercados de consumo

Unidad didáctica 2.

Marketing sensorial

1. Del comprador sensorial al cliente recurrente
2. El cliente como prescriptor
3. El circuito de la dopamina
4. Efectos del marketing ante estímulos psicológicos
5. Proceso de cambio de los hábitos de consumo
6. Generación de ventas recurrentes

Unidad didáctica 3.

Neuromarketing estratégico

1. Segmentación de mercado
2. Neurosegmentación
3. La demanda en el neuromarketing estratégico

Unidad didáctica 4.

Técnicas de neuromarketing

1. Electroencefalografía (EEG)
2. Resonancia Magnética Cerebral
3. Técnicas de Imagen Tomográfica TAC y PET
4. Face Reading y Medidas Fisiológicas
5. Eye- Tracking

Módulo 4.

Estrategia de inbound marketing

Unidad didáctica 1.

Introducción al inbound marketing

1. ¿Qué es el Inbound Marketing?
2. Marketing de Contenidos
3. Marketing viral
4. Video Marketing
5. Reputación online

Unidad didáctica 2.

Fase de atracción

1. Sistema de Gestión de contenidos CSM
2. Los blogs Wordpress
3. Posicionamiento SEO
4. Social Media

Unidad didáctica 3.

Fase de conversión

1. Formularios
2. Call to action
3. Landing Pages

Unidad didáctica 4.

Fase de cierre

1. Marketing Relacional
2. Gestión de relaciones con los clientes CRM
3. Email marketing

Unidad didáctica 5.

Fase de deleite

1. Encuestas
2. Contenido inteligente
3. Monitorización Social

metodología de aprendizaje

La configuración del modelo pedagógico por el que apuesta INESEM, requiere del uso de herramientas que favorezcan la colaboración y divulgación de ideas, opiniones y la creación de redes de conocimiento más colaborativo y social donde los alumnos complementan la formación recibida a través de los canales formales establecidos.



Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno comienza su andadura en INESEM Business School a través de un campus virtual diseñado exclusivamente para desarrollar el itinerario formativo con el objetivo de mejorar su perfil profesional. El alumno debe avanzar de manera autónoma a lo largo de las diferentes unidades didácticas así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes.

El equipo docente y un tutor especializado harán un *seguimiento exhaustivo*, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

Nuestro sistema de aprendizaje se fundamenta en *cinco pilares* que facilitan el estudio y el desarrollo de competencias y aptitudes de nuestros alumnos a través de los siguientes entornos:

Secretaría

Sistema que comunica al alumno directamente con nuestro asistente virtual permitiendo realizar un seguimiento personal de todos sus trámites administrativos.

Campus Virtual

Entorno Personal de Aprendizaje que permite gestionar al alumno su itinerario formativo, accediendo a multitud de recursos complementarios que enriquecen el proceso formativo así como la interiorización de conocimientos gracias a una formación práctica, social y colaborativa.

Revista Digital

Espacio de actualidad donde encontrar publicaciones relacionadas con su área de formación. Un excelente grupo de colaboradores y redactores, tanto internos como externos, que aportan una dosis de su conocimiento y experiencia a esta red colaborativa de información.

Revista Digital

Secretaría

5

pilares del método

Webinars

Campus Virtual

Comunidad

Comunidad

Espacio de encuentro que permite el contacto de alumnos del mismo campo para la creación de vínculos profesionales. Un punto de intercambio de información, sugerencias y experiencias de miles de usuarios.

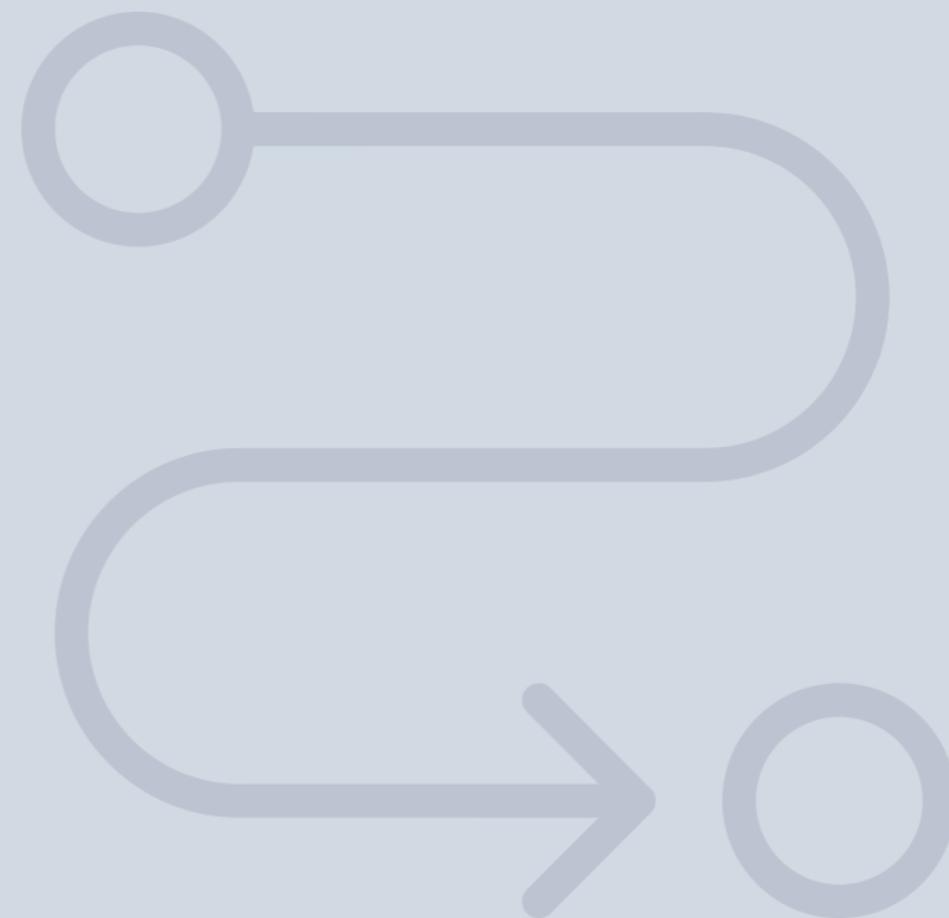
Webinars

Píldoras formativas mediante el formato audiovisual para complementar los itinerarios formativos y una práctica que acerca a nuestros alumnos a la realidad empresarial.



SERVICIO DE **Orientación** de Carrera

Nuestro objetivo es el asesoramiento para el desarrollo de tu carrera profesional. Pretendemos capacitar a nuestros alumnos para su adecuada adaptación al mercado de trabajo facilitándole su integración en el mismo. Somos el aliado ideal para tu crecimiento profesional, aportando las capacidades necesarias con las que afrontar los desafíos que se presenten en tu vida laboral y alcanzar el éxito profesional. Gracias a nuestro Departamento de Orientación de Carrera se gestionan más de 500 convenios con empresas, lo que nos permite contar con una plataforma propia de empleo que avala la continuidad de la formación y donde cada día surgen nuevas oportunidades de empleo. Nuestra bolsa de empleo te abre las puertas hacia tu futuro laboral.



Financiación y becas

En INESEM

Ofrecemos a nuestros alumnos facilidades económicas y financieras para la realización del pago de matrículas,

todo ello
100%
sin intereses.

INESEM continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.



20%	Beca desempleo	Para los que atraviesen un periodo de inactividad laboral y decidan que es el momento idóneo para invertir en la mejora de sus posibilidades futuras.
15%	Beca emprende	Nuestra apuesta por el fomento del emprendimiento y capacitación de los profesionales que se han aventurado en su propia iniciativa empresarial.
10%	Beca alumnos	Como premio a la fidelidad y confianza de los alumnos en el método INESEM, ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

Cursos Superiores

Curso Superior en Marketing Relacional

Impulsamos tu carrera profesional



INESEM
BUSINESS SCHOOL

www.inesem.es



958 05 02 05 formacion@inesem.es

Gestionamos acuerdos con más de 2000 empresas y tramitamos más de 500 ofertas profesionales al año.

Facilitamos la incorporación y el desarrollo de los alumnos en el mercado laboral a lo largo de toda su carrera profesional.