

# Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM





## Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM

Idioma: Español

Modalidad: Online

Duración: 1 mes

Acreditación: TECH - Universidad Tecnológica

Horas lectivas: 100 h.

Dirigido a: Titulados superiores y profesionales con experiencia demostrable en áreas económico-financieras

Acceso web: [www.techtitute.com/escuela-negocios/diplomado/customer-intelligence-e-crm-s-crm](http://www.techtitute.com/escuela-negocios/diplomado/customer-intelligence-e-crm-s-crm)

# Índice

01	02	03	04
Bienvenida	¿Por qué estudiar en TECH?	Metodología docente	Objetivos
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<i>pág. 4</i>	<i>pág. 6</i>	<i>pág. 10</i>	<i>pág. 18</i>
05	06	07	
Estructura y contenido	Perfil de nuestros alumnos	Titulación	
<hr/>	<hr/>	<hr/>	
<i>pág. 22</i>	<i>pág. 28</i>	<i>pág. 32</i>	

# 01

# Bienvenida

El Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM de TECH - Universidad Tecnológica es un programa intensivo que te prepara para afrontar retos y decisiones a nivel empresarial tanto en el ámbito nacional como internacional. Su objetivo principal es favorecer tu crecimiento personal y profesional, ayudándote a conseguir el éxito.

Si quieres superarte a ti mismo, conseguir un cambio positivo a nivel profesional y relacionarte con los mejores, éste es tu sitio.



Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM. TECH -  
Universidad Tecnológica



“

*La figura del directivo recto, inflexible y autoritario ha quedado obsoleta. Ha surgido un nuevo perfil, mucho más acorde con las nuevas tendencias y que destaca por tener conocimientos tecnológicos, practicar la escucha activa y ser autocrítico con su trabajo”*

02

# ¿Por qué estudiar en TECH?

TECH - Universidad Tecnológica es una escuela de negocio 100% online que tiene fuerte presencia tanto en España como en América Latina, con grandes alianzas internacionales y una intensa trayectoria educativa y empresarial.



“

*Tener experiencia internacional, compromiso ético y visión de negocio son algunas de las características más demandadas en los futuros directivos”*

## En TECH - Universidad Tecnológica



### Innovación

Te ofrecemos un modelo de aprendizaje en línea que combina la última tecnología educativa con el máximo rigor pedagógico. Un método único con el mayor reconocimiento internacional:

*"Caso de Éxito Microsoft Europa"*, por incorporar en nuestros programas el novedoso sistema de multivídeo interactivo. Además nuestro equipo recibió el *"Premio Emprendedor"* en el Congreso Mundial Expoelearning 2010, el evento de elearning más importante en habla hispana.



### Máxima exigencia

Nuestro criterio de admisión no es económico. No necesitas 100.000 US\$ para estudiar con nosotros. Eso sí, para titularte con TECH pondremos al límite tu inteligencia y tu capacidad para resolver problemas. Nuestro listón académico está muy alto...

**65 %**

de los alumnos de TECH finaliza sus estudios con éxito



### Networking

Te ofrecemos un entorno incomparable para realizar un intercambio de conocimiento y un networking de alta calidad.

**38.000**

directivos formados cada año

**23**

nacionalidades distintas



### Empowerment

Crece de la mano de las mejores empresas y profesionales de gran prestigio e influencia. Hemos desarrollado alianzas estratégicas y una valiosa red de contactos con los principales actores económicos de Europa y América.

**+500**

acuerdos de colaboración con las mejores empresas



### Talento

Te brindamos el espacio donde intercambiar ideas, experiencias y reflexiones entre ejecutivos, profesionales, emprendedores y líderes de opinión.

**> 150.000**

egresados

**400**

e-seminarios anuales

**40**

grupos de investigación



### Excelencia académica

Comparte con nosotros una experiencia única. Estudiarás en un contexto multicultural. En un programa con visión global.

**+ 35**

nacionalidades

## Lo que nos hace únicos



### Excelencia académica

Ponemos a tu alcance la mejor metodología de aprendizaje online. Combinamos el método Relearning (metodología de aprendizaje de posgrado con mejor valoración internacional), junto a los **case studies** de la Harvard Business School. Tradición y vanguardia en un difícil equilibrio y en el contexto del más exigente itinerario formativo.



### Economía de escala

Somos los más grandes. El grupo TECH tiene un portfolio de +1500 posgrados universitarios. Y en la nueva economía, **volumen + tecnología = precio disruptivo**.



*No somos los más caros. Somos los mejores. Por nuestra rigurosa metodología, por nuestra colaboración con la Harvard Business School y porque tenemos el mejor cuadro docente"*

### Aprende con los mejores



Nuestro equipo docente explica en las aulas lo que le han llevado al éxito en sus empresas, trabajando desde un contexto real, vivo y dinámico.

**+3.000**

profesores

**+20**

nacionalidades

**53 %**

Phd doctorados  
en prestigiosas  
universidades

### Capacidad Analítica



Pero, sobre todo, exploramos tu lado crítico, tu capacidad de cuestionarte las cosas, tu competencia en resolución de problemas, tus habilidades interpersonales.

03

# Metodología docente

Nuestro Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM te ofrece un método revolucionario de desarrollo de tus habilidades directivas. Nuestro objetivo es afianzar tus competencias en un contexto cambiante, competitivo y de alta exigencia.



“

Nuestra escuela es la primera en el mundo que combina los **case studies de Harvard Business School** con un sistema de aprendizaje **100 % online** basado en la reiteración”

## 12 | Metodología docente

### Un método de aprendizaje innovador y diferente

Nuestro Diplomado te ofrece un **método revolucionario** de desarrollo de tus **habilidades directivas**. Nuestro objetivo es afianzar tus competencias en un contexto cambiante, competitivo y de alta exigencia. Para ello nos basamos en los **case studies** de la HBS.

El **método del caso** ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las escuelas de negocios más prestigiosas 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. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

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 de **este mes**, te enfrentarás a múltiples casos reales de alta dirección. Deberás integrar todos tus conocimientos, trabajar en equipo, investigar, argumentar y defender tus ideas y decisiones.

Nuestra escuela es la primera en el mundo que combina los **case studies** de Harvard Business School con un sistema de aprendizaje **100 % online** basado en la reiteración, que combina 8 elementos diferentes que suponen una evolución con respecto al simple estudio y análisis de casos.

Es el propio alumno el que va construyendo su **competencia profesional** a través de diferentes modelos pedagógicos como el de Roger Schank (*Learning by doing, Stanford, Yale*) o el de George Kember (*Design Thinking, d.school, Stanford*), y se convierte en protagonista activo de su proceso de enseñanza-aprendizaje.

Nos basamos en los **case studies** de la Harvard Business School.



“El alumno aprenderá, mediante actividades colaborativas y casos reales, la resolución de situaciones complejas en entornos empresariales reales”

## Relearning Methodology



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

“

En 2015 obtuvimos los mejores resultados de aprendizaje de todas las universidades online de América Latina”

*La puntuación global que obtiene nuestro sistema de aprendizaje es de **8.01**, con arreglo a los más altos estándares internacionales*

*Cuenta con un itinerario formativo personalizado y guiado por expertos*

Una metodología vanguardista para formar a los directivos del futuro

Esta metodología, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina **Relearning**. Nuestra escuela de negocios es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2015 hemos conseguido mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del Diplomado, objetivos...) con respecto a los indicadores de la mejor universidad online en habla hispana.

En nuestro **Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM** el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprendemos – desaprendemos – olvidamos – reaprendemos). Por eso combinamos cada uno de estos elementos de forma concéntrica.

Con esta metodología **hemos formado a más de 150.000 graduados universitarios** con un éxito sin precedentes. En ámbitos tan distintos como la bioquímica, la genética, la cirugía, el derecho internacional, las habilidades directivas o los mercados e instrumentos financieros. Todo ello en un entorno de alta exigencia, con un alumnado universitario de un perfil socioeconómico alto y una media de edad de 42 años.

El **Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM** se presenta como una acción formativa que favorece la conexión, el aprendizaje, la participación y la construcción del conocimiento.

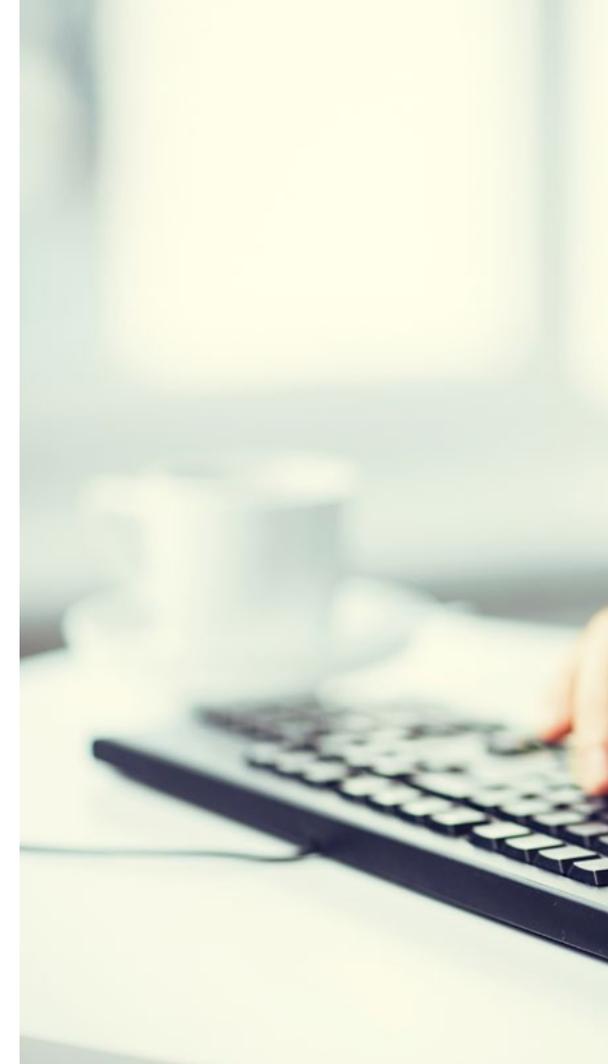
Emprenderás con nosotros un itinerario formativo con una **orientación eminentemente práctica, activa y participativa**.

Cada alumno tiene asignado un **mentor personal** que vela por el idóneo aprovechamiento del programa.

En aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, contarás con un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

“

*Nuestro sistema te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje adaptándolo a tus horarios. Podrás acceder a los contenidos desde cualquier dispositivo con conexión a internet (ordenador, tablet, smartphone)”*





A partir de la última evidencia científica en el ámbito de la neurociencia, no solo sabemos organizar la información, las ideas, las imágenes, los recuerdos, sino que sabemos que el lugar y el contexto donde hemos aprendido algo es fundamental para que seamos capaces de recordarlo y almacenarlo en el hipocampo, para retenerlo en nuestra memoria a largo plazo.

De esta manera, y en lo que se denomina *Neurocognitive context-dependent e-learning*, los diferentes elementos de nuestro **Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM** están conectados con el contexto donde el participante desarrolla su práctica profesional.

*... y todo ello con los mejores materiales de aprendizaje a la vanguardia tecnológica y pedagógica.*

## 16 | Metodología docente

En el Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM de TECH - Universidad Tecnológica tendrás acceso a los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para ti



### Material de estudio

Tras un complejo proceso de producción, transformamos los mejores contenidos a formato multimedia de alta calidad pedagógica y audiovisual.

Seleccionamos y ponemos a tu disposición **el mejor temario**. Todo lo que necesitas para conocer en profundidad esta disciplina, de la A a la Z.

Lecciones redactadas y escogidas por altos directivos especialistas en cada una de las materias.



### 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.



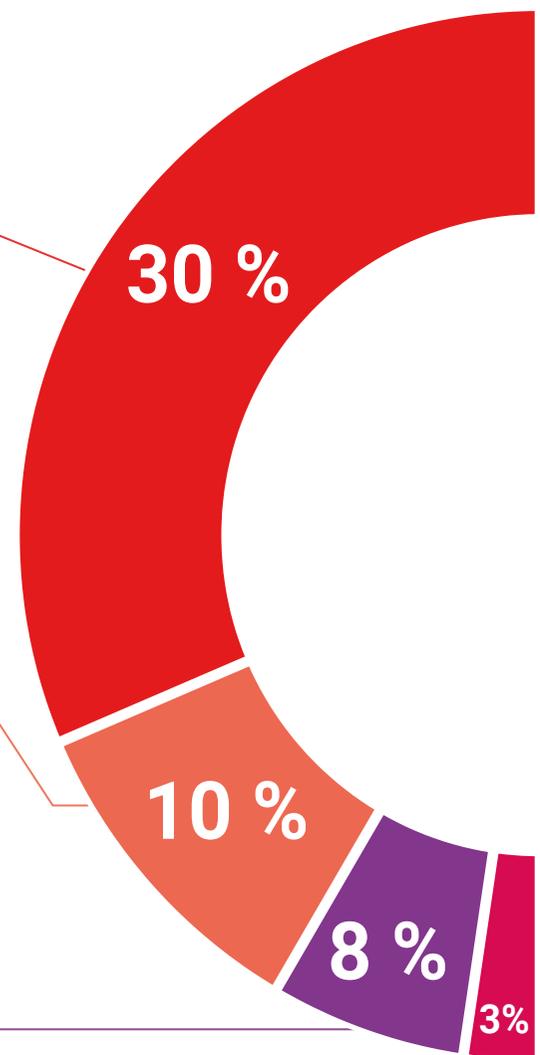
### Prácticas de habilidades directivas

Realizarás actividades de desarrollo de **competencias directivas específicas en cada área temática**. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un alto directivo 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 programa.





**Case Studies**

Completarás una selección de los mejores *business cases* que se emplean en la **Harvard Business School**. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas en alta dirección del panorama latinoamericano.



**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 de formación 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 **Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM**. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



# 04

# Objetivos

Este programa está diseñado para afianzar las capacidades directivas y de liderazgo, además de desarrollar nuevas competencias y habilidades que serán imprescindibles en tu desarrollo profesional. Tras el programa serás capaz de tomar decisiones de carácter global con una perspectiva innovadora y una visión internacional.



“

*Uno de nuestros objetivos fundamentales es ayudarte a desarrollar las competencias esenciales para dirigir estratégicamente la actividad empresarial”*

## 20 | Objetivos

Tus objetivos son los nuestros.

Trabajamos conjuntamente para ayudarte a conseguirlos

El Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM te capacitará para:

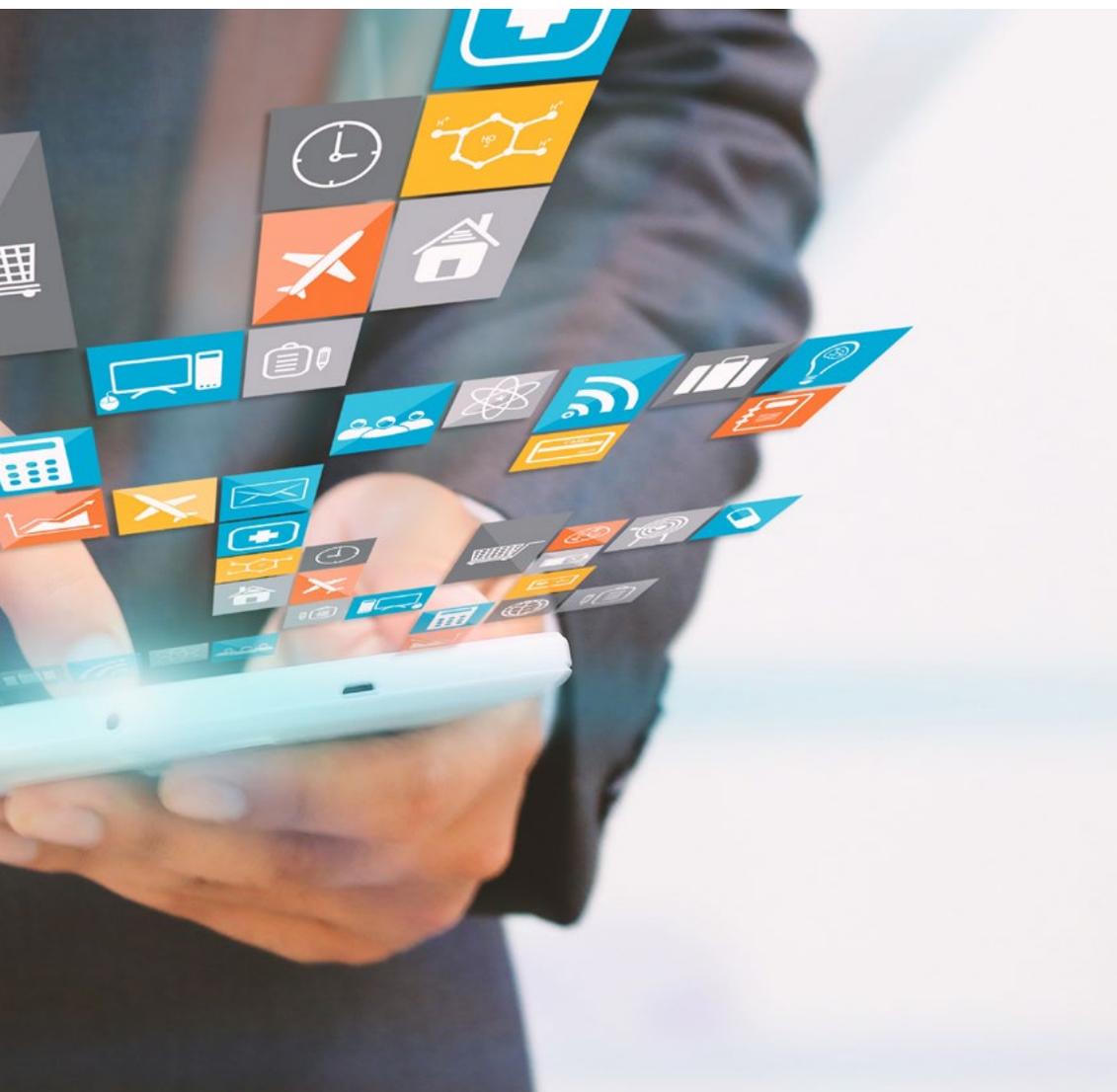
01

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.

02

Descubrir las nuevas herramientas digitales para adquirir clientes y reforzar su marca.





04

Entender el nuevo paradigma de comunicación digital.

05

Aplicar técnicas de investigación y fidelización online.

# 05

## Estructura y contenido

El Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM de TECH – Universidad Tecnológica es un programa a tu medida que se imparte en formato 100% online para que elijas el momento y lugar que mejor se adapte a tu disponibilidad, horarios e intereses.

Un programa que se desarrolla a lo largo de **un mes** y que pretende ser una experiencia única y estimulante que siembre las bases para tu éxito en la gestión de la reputación empresarial.



“

*Lo que estudias es muy importante. Las destrezas y competencias que adquieres son lo fundamental. No encontrarás un temario más completo que este, créenos...”*

## 24 | Estructura y contenido

### Plan de estudios

El contenido del **Diplomado de Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM** está pensado para favorecer el desarrollo de las competencias de gestión que permitan al profesional obtener información que le permita manejar adecuadamente la reputación de una marca o empresa.

A lo largo de **100 horas** de formación, el alumno analiza multitud de casos prácticos mediante el trabajo individual y en equipo. Se trata, por tanto, de una auténtica inmersión en situaciones reales de negocio.

Este Diplomado trata en profundidad todas las áreas estratégicas de la empresa y está diseñado para formar a directivos y expertos del sector, para que entiendan la dirección empresarial desde una perspectiva estratégica, internacional e innovadora.

Un plan pensado para ti, enfocado a tu mejora profesional y que te prepara para alcanzar la excelencia en el ámbito del análisis y la métrica de la reputación corporativa. Un programa que entiende tus necesidades y las de tu empresa, mediante un contenido innovador basado en las últimas tendencias y apoyado por la mejor metodología educativa y un claustro excepcional, que te otorgará competencias para resolver situaciones críticas de forma creativa y eficiente.

Este Diplomado se desarrolla a lo largo de **un mes** y cuenta con **3 módulos**:

#### Módulo 1

*Diseño, usabilidad y experiencia de usuario*

#### Módulo 2

Digital marketing strategy

#### Módulo 3

Mobile e-commerce

### **Dónde, cuándo y cómo se imparte**

Este Diplomado se desarrolla a lo largo de un mes. Puedes realizarlo totalmente online.



## 26 | Estructura y contenido

### Módulo 1. Diseño, usabilidad y experiencia de usuario

#### 1.1. *Digital e-Commerce management*

- 1.1.1. Nuevos modelos de negocio *e-commerce*.
- 1.1.2. Planificación y desarrollo de un plan estratégico de comercio electrónico.
- 1.1.3. Estructura tecnológica en *e-commerce*.

#### 1.2. *Trade marketing digital*

- 1.2.1. Cross merchandising.
- 1.2.2. Diseño y Gestión de Campañas en Facebook Ads.
- 1.2.3. Diseño y Gestión de Campañas en Google.
- 1.2.4. *Adwords*.

#### 1.3. *Customer intelligence: del e-CRM al s-CRM*

- 1.3.1. Integración del consumidor en la cadena de valor.
- 1.3.2. Técnicas de investigación y fidelización online.
- 1.3.3. Planificación de una estrategia de gestión de la relación con el cliente.

#### 1.4. *Operaciones y logística en el comercio electrónico*

- 1.4.1. Cómo gestionar el *fulfillment*.
- 1.4.2. Gestión digital del punto de venta.
- 1.4.3. *Contact center management*.
- 1.4.4. Automatización en la gestión y seguimiento de procesos.

### Módulo 2. *Digital marketing strategy*

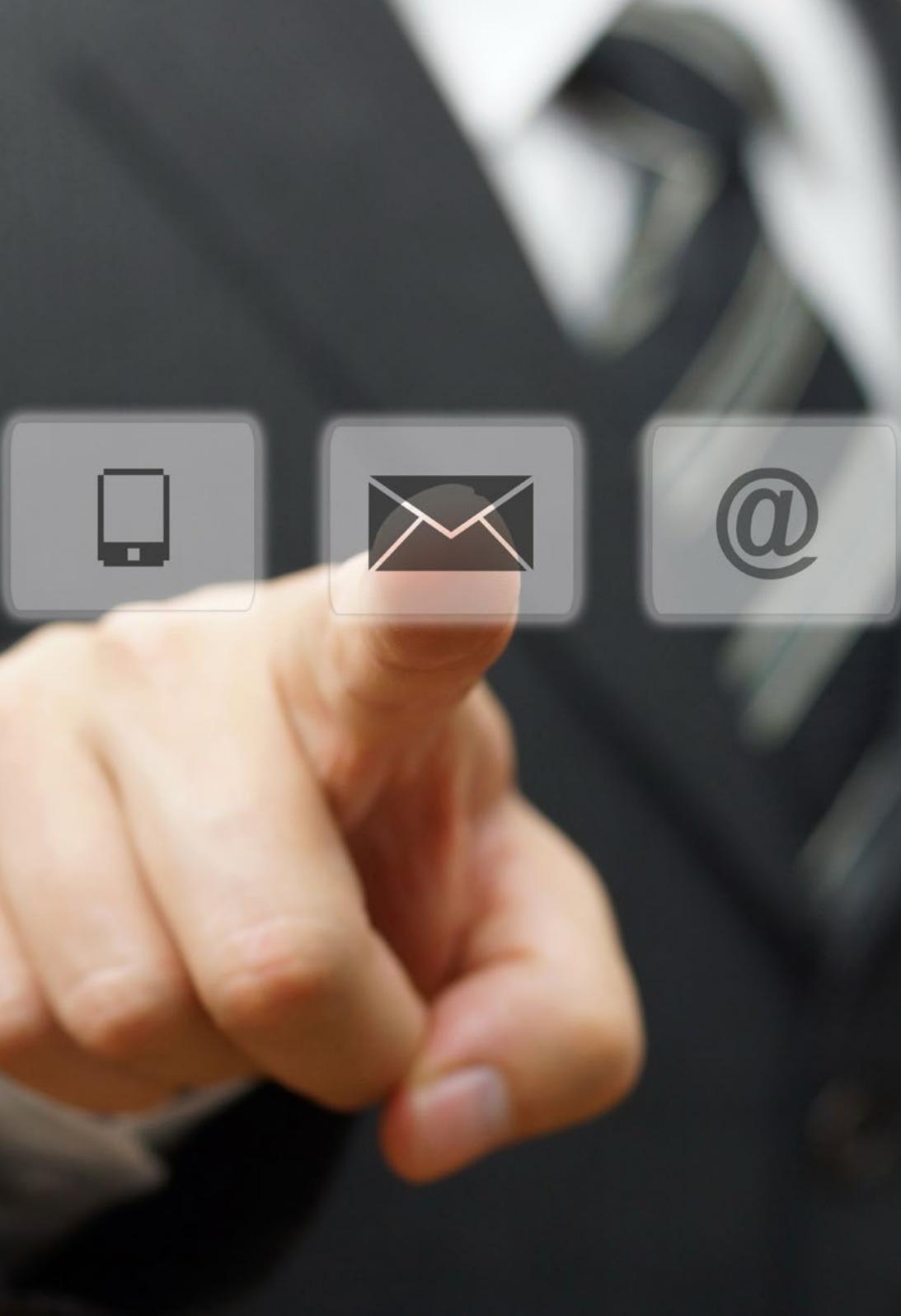
#### 2.1. *Marketing digital para captar y fidelizar clientes*

- 2.1.1. Hipersegmentación y Microlocalización.
- 2.1.2. Estrategias de fidelización y vinculación a través de internet.
- 2.1.3. *Visitor Relationship Management*.

### Módulo 3. *Mobile e-commerce*

#### 3.1. *Apps y compras*

- 3.1.1. Diseñando *Apps Mobile commerce*
- 3.1.2. *Apps store*.
- 3.1.3. App marketing para fidelización de clientes.
- 3.1.4. App marketing para comercio electrónico.



“

*Una experiencia de formación única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional y dar el salto definitivo”*

06

# Perfil de nuestros alumnos

El Diplomado de Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM es un programa dirigido a profesionales del área comercial y de marketing que quieran actualizar sus conocimientos, descubrir nuevas formas de dirección financiera y avanzar en su carrera profesional.





“

*Si tienes experiencia en marketing y buscas una interesante mejora en tu trayectoria mientras sigues trabajando, este es tu programa”*

### Edad media

Entre **35** y **45** años

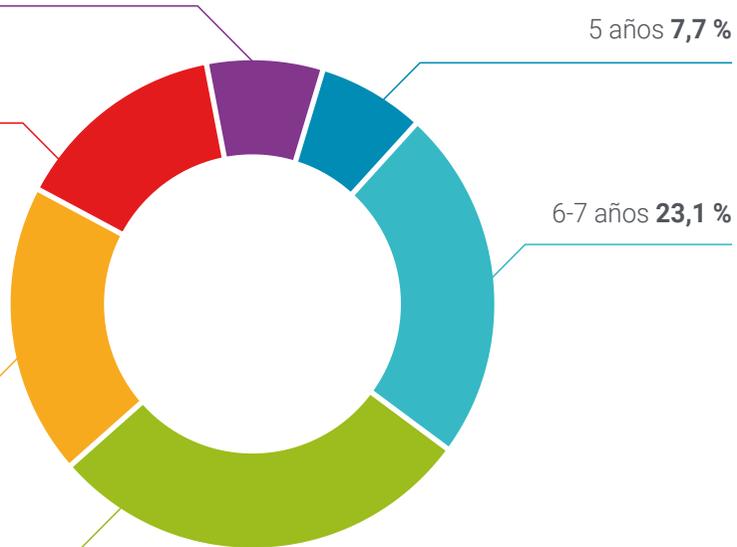
### Años de experiencia

+ 14 años **8,5 %**

12-13 años **13,8 %**

10-11 años **19,2 %**

8-9 años **27,7 %**



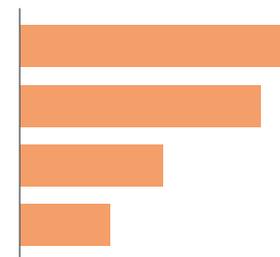
### Formación

Empresariales **51 %**

Económicas **30 %**

Ingeniería **12 %**

Ciencias sociales **7 %**



### Perfil académico

Banca comercial / Privada **20 %**

Consultoría **10 %**

Industria **13 %**

ONG / Entidades públicas **5 %**

Capital riesgo **5 %**

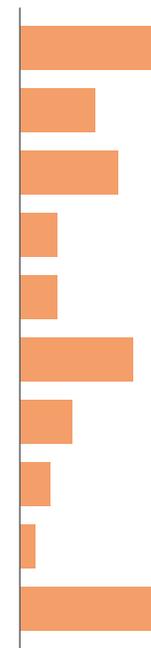
Energía / Construcción **15 %**

Transporte y automoción **7 %**

Banca / Bolsa **4 %**

Telecomunicaciones **2 %**

Otros **19 %**



## Distribución geográfica



## Lucía González

Directora de Marketing Digital

*“El Diplomado de Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM cuenta con el temario didáctico más completo, diseñado minuciosamente por expertos en el sector que te guían durante todo el proceso de aprendizaje.”*

07

# Titulación

El **Diplomado de Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM** te garantiza, además de la formación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título universitario de Diplomado expedido por la TECH - Universidad Tecnológica.



“

*Supera con éxito esta formación y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”*

## 34 | Titulación

Este programa te permitirá alcanzar la titulación de **Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM** obteniendo un título universitario avalado por la Universidad TECH.

Tras la superación de las evaluaciones por parte del alumno, éste recibirá por correo postal con acuse de recibo la Constancia emitido por **TECH - Universidad Tecnológica**.

Titulo: **Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM**

Nº Horas Oficiales: **100 h.**



\*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH EDUCATION realizará las gestiones oportunas para su obtención con un coste añadido de 140€ más gastos de envío del título apostillado.



## Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM

Idioma: Español

Modalidad: Online

Duración: 1 mes

Acreditación: TECH - Universidad Tecnológica

Horas lectivas: 100 h.

Dirigido a: Titulados superiores y profesionales con experiencia demostrable en áreas económico-financieras

# Diplomado en Customer Intelligence: del E-CRM al S-CRM

