

# Experto Universitario

## Customer Relationship Management





## Experto Universitario Customer Relationship Management

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **3 meses**
- » Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**
- » Acreditación: **15 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Acceso web: [www.techtute.com/escuela-de-negocios/experto-universitario/experto-customer-relationship-management](http://www.techtute.com/escuela-de-negocios/experto-universitario/experto-customer-relationship-management)

# Índice

01

Bienvenida

---

*pág. 4*

02

¿Por qué estudiar en TECH?

---

*pág. 6*

03

¿Por qué nuestro programa?

---

*pág. 10*

04

Objetivos

---

*pág. 14*

05

Estructura y contenido

---

*pág. 18*

06

Metodología

---

*pág. 24*

07

Perfil de nuestros alumnos

---

*pág. 32*

08

Impacto para tu carrera

---

*pág. 36*

09

Beneficios para tu empresa

---

*pág. 40*

10

Titulación

---

*pág. 44*

# 01 Bienvenida

La satisfacción de los clientes actuales y potenciales es primordial para que cualquier empresa consiga los mejores resultados posibles. Por ello, es necesario analizar el mercado y sus intereses, a fin de poder interpretarlo mejor. La disciplina encargada de ello es el Customer Relationship Management, con la que los profesionales del ámbito empresarial y directivo pueden entender las necesidades de sus clientes, un conocimiento clave para el éxito de cualquier proyecto empresarial. Estudiando esta titulación, los alumnos obtienen un conocimiento experto de las Relaciones con sus Clientes, así como las aptitudes indispensables para dirigir grandes proyectos enfocados en satisfacer necesidades concretas del mercado.



Experto Universitario en Customer Relationship Management.  
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 con sus trabajadores y ser autocrítico con su trabajo”*

02

# ¿Por qué estudiar en TECH?

TECH es la mayor escuela de negocio 100% online del mundo. Se trata de una Escuela de Negocios de élite, con un modelo de máxima exigencia académica. Un centro de alto rendimiento internacional y de entrenamiento intensivo en habilidades directivas.



“

*TECH es una universidad de vanguardia tecnológica, que pone todos sus recursos al alcance del alumno para ayudarlo a alcanzar el éxito empresarial”*

## En TECH Universidad Tecnológica



### Innovación

La universidad ofrece 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 que aportará las claves para que el alumno pueda desarrollarse en un mundo en constante cambio, donde la innovación debe ser la apuesta esencial de todo empresario.

“Caso de Éxito Microsoft Europa” por incorporar en los programas un novedoso sistema de multivideo interactivo.



### Máxima exigencia

El criterio de admisión de TECH no es económico. No se necesita realizar una gran inversión para estudiar en esta universidad. Eso sí, para titularse en TECH, se podrán a prueba los límites de inteligencia y capacidad del alumno. El listón académico de esta institución es muy alto...

**95%**

de los alumnos de TECH finaliza sus estudios con éxito



### Networking

En TECH participan profesionales de todos los países del mundo, de tal manera que el alumno podrá crear una gran red de contactos útil para su futuro.

**+100.000**

directivos capacitados cada año

**+200**

nacionalidades distintas



### Empowerment

El alumno crecerá de la mano de las mejores empresas y de profesionales de gran prestigio e influencia. TECH ha desarrollado alianzas estratégicas y una valiosa red de contactos con los principales actores económicos de los 7 continentes.

**+500**

acuerdos de colaboración con las mejores empresas



### Talento

Este programa es una propuesta única para sacar a la luz el talento del estudiante en el ámbito empresarial. Una oportunidad con la que podrá dar a conocer sus inquietudes y su visión de negocio.

TECH ayuda al alumno a enseñar al mundo su talento al finalizar este programa.



### Contexto Multicultural

Estudiando en TECH el alumno podrá disfrutar de una experiencia única. Estudiará en un contexto multicultural. En un programa con visión global, gracias al cual podrá conocer la forma de trabajar en diferentes lugares del mundo, recopilando la información más novedosa y que mejor se adapta a su idea de negocio.

Los alumnos de TECH provienen de más de 200 nacionalidades.



TECH busca la excelencia y, para ello, cuenta con una serie de características que hacen de esta una universidad única:



### Análisis

---

En TECH se explora el lado crítico del alumno, su capacidad de cuestionarse las cosas, sus competencias en resolución de problemas y sus habilidades interpersonales.



### Excelencia académica

---

En TECH se pone al alcance del alumno la mejor metodología de aprendizaje online. La universidad combina el método *Relearning* (metodología de aprendizaje de posgrado con mejor valoración internacional) con el Estudio de Caso. Tradición y vanguardia en un difícil equilibrio, y en el contexto del más exigente itinerario académico.



### Economía de escala

---

TECH es la universidad online más grande del mundo. Tiene un portfolio de más de 10.000 posgrados universitarios. Y en la nueva economía, **volumen + tecnología = precio disruptivo**. De esta manera, se asegura de que estudiar no resulte tan costoso como en otra universidad.



### Aprende con los mejores

---

El equipo docente de TECH explica en las aulas lo que le ha llevado al éxito en sus empresas, trabajando desde un contexto real, vivo y dinámico. Docentes que se implican al máximo para ofrecer una especialización de calidad que permita al alumno avanzar en su carrera y lograr destacar en el ámbito empresarial.

Profesores de 20 nacionalidades diferentes.



*En TECH tendrás acceso a los análisis de casos más rigurosos y actualizados del panorama académico*

03

# ¿Por qué nuestro programa?

Realizar el programa de TECH supone multiplicar las posibilidades de alcanzar el éxito profesional en el ámbito de la alta dirección empresarial.

Es todo un reto que implica esfuerzo y dedicación, pero que abre las puertas a un futuro prometedor. El alumno aprenderá de la mano del mejor equipo docente y con la metodología educativa más flexible y novedosa.



“

*Contamos con el más prestigioso cuadro docente y el temario más completo del mercado, lo que nos permite ofrecerte una capacitación de alto nivel académico”*

Este programa aportará multitud de ventajas laborales y personales, entre ellas las siguientes:

01

### **Dar un impulso definitivo a la carrera del alumno**

Estudiando en TECH el alumno podrá tomar las riendas de su futuro y desarrollar todo su potencial. Con la realización de este programa adquirirá las competencias necesarias para lograr un cambio positivo en su carrera en poco tiempo.

*El 70% de los participantes de esta especialización logra un cambio positivo en su carrera en menos de 2 años.*

02

### **Desarrollar una visión estratégica y global de la empresa**

TECH ofrece una profunda visión de dirección general para entender cómo afecta cada decisión a las distintas áreas funcionales de la empresa.

*Nuestra visión global de la empresa mejorará tu visión estratégica.*

03

### **Consolidar al alumno en la alta gestión empresarial**

Estudiar en TECH supone abrir las puertas de hacia panorama profesional de gran envergadura para que el alumno se posicione como directivo de alto nivel, con una amplia visión del entorno internacional.

*Trabajarás más de 100 casos reales de alta dirección.*

04

### **Asumir nuevas responsabilidades**

Durante el programa se muestran las últimas tendencias, avances y estrategias, para que el alumno pueda llevar a cabo su labor profesional en un entorno cambiante.

*El 45% de los alumnos consigue ascender en su puesto de trabajo por promoción interna.*

05

### Acceso a una potente red de contactos

TECH interrelaciona a sus alumnos para maximizar las oportunidades. Estudiantes con las mismas inquietudes y ganas de crecer. Así, se podrán compartir socios, clientes o proveedores.

*Encontrarás una red de contactos imprescindible para tu desarrollo profesional.*

06

### Desarrollar proyectos de empresa de una forma rigurosa

El alumno obtendrá una profunda visión estratégica que le ayudará a desarrollar su propio proyecto, teniendo en cuenta las diferentes áreas de la empresa.

*El 20% de nuestros alumnos desarrolla su propia idea de negocio.*

07

### Mejorar soft skills y habilidades directivas

TECH ayuda al estudiante a aplicar y desarrollar los conocimientos adquiridos y mejorar en sus habilidades interpersonales para ser un líder que marque la diferencia.

*Mejora tus habilidades de comunicación y liderazgo y da un impulso a tu profesión.*

08

### Formar parte de una comunidad exclusiva

El alumno formará parte de una comunidad de directivos de élite, grandes empresas, instituciones de renombre y profesores cualificados procedentes de las universidades más prestigiosas del mundo: la comunidad TECH Universidad Tecnológica.

*Te damos la oportunidad de especializarte con un equipo de profesores de reputación internacional.*

# 04 Objetivos

El objetivo principal de la presente titulación es hacer que los alumnos sean expertos totales de las relaciones entre cliente y empresas, sabiendo además administrar los diferentes aspectos que ello conlleva. Así, se instruye en cuestiones como el Marketing online, análisis y recopilación de bases de datos, generación de contenidos y redes sociales, entre otros. Con todo esto los alumnos estarán preparados para hacerse cargo de equipos multidisciplinares que sean la vanguardia frente a la satisfacción de sus clientes.



“

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

**TECH hace suyos los objetivos de sus alumnos.  
Trabajan conjuntamente para conseguirlos.**

El Experto Universitario en Customer Relationship Management capacitará al alumno para:

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

Potenciar las herramientas digitales para crear nuevas campañas de marketing enfocadas a las nuevas tecnologías emergentes

05

# Estructura y contenido

El Experto Universitario en Customer Relationship Management analiza todas las realidades en torno a la relación de los negocios con sus clientes, profundizando en 4 módulos de enseñanza en la estrategia de Marketing, las redes sociales, la comunicación corporativa y más temas de vital importancia para todo directivo que quiera enfocar su carrera hacia la primera línea de trato con los clientes. A lo largo de 3 meses los alumnos analizarán multitud de casos prácticos reales con los que afianzar todos sus conocimientos.



“

*Ser buen conocedor de las estrategias adecuadas para tratar a los clientes te llevará al mejor de los éxitos profesionales, convirtiéndote en un activo imprescindible en tu industria”*

## Plan de estudios

El Experto Universitario en Customer Relationship Management de TECH Universidad Tecnológica prepara a sus alumnos para todas las tareas y competencias necesarias respecto a la Relación con los Clientes.

El contenido del Experto en Customer Relationship Management está pensado para agilizar la toma de decisiones efectivas en entornos de alta presión empresarial, donde la satisfacción del cliente es clave.

Los alumnos analizarán 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 Experto Universitario trata en profundidad las técnicas y entresijos de la gestión comercial junto con la visión de Marketing y marca. Diseñado para formar a directivos que entiendan la gestión de las relaciones con los clientes desde una perspectiva estratégica, internacional e innovadora.

Este programa se desarrolla a lo largo de 3 meses y se divide en 4 módulos:

### Módulo 1

*Strategy in Marketing Management*

### Módulo 2

*Customer Relationship Management*

### Módulo 3

*Inbound Marketing*

### Módulo 4

*Social Media y community Management*

### ¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Experto Universitario en Customer Relationship Management de manera totalmente online. Durante los 3 meses que dura la especialización, el alumno podrá acceder a todos los contenidos de este programa en cualquier momento, lo que le permitirá autogestionar su tiempo de estudio.

*Una experiencia educativa única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional y dar el salto definitivo.*



**Módulo 1. Strategy in Marketing Management**

<p><b>1.1. Marketing Management</b></p> <p>1.1.1. <i>Positioning and Value Creation</i></p> <p>1.1.2. Orientación y posicionamiento de la empresa al Marketing</p> <p>1.1.3. Marketing estratégico vs. Marketing operativo</p> <p>1.1.4. Objetivos en dirección de Marketing</p> <p>1.1.5. Comunicaciones integradas de Marketing</p>	<p><b>1.2. Función del Marketing estratégico</b></p> <p>1.2.1. Principales estrategias de Marketing</p> <p>1.2.2. Segmentación, <i>Targeting</i> y posicionamiento</p> <p>1.2.3. Gestión del Marketing estratégico</p>	<p><b>1.3. Dimensiones de la estrategia del Marketing</b></p> <p>1.3.1. Recursos e inversiones necesarias</p> <p>1.3.2. Fundamentos de la ventaja competitiva</p> <p>1.3.3. Comportamiento competitivo de la empresa</p> <p>1.3.4. Focus Marketing</p>	<p><b>1.4. Estrategias de desarrollo de nuevos productos</b></p> <p>1.4.1. Creatividad e innovación en Marketing</p> <p>1.4.2. Generación y filtrado de ideas</p> <p>1.4.3. Análisis de viabilidad comercial</p> <p>1.4.4. Desarrollo, pruebas de mercado y comercialización</p>
<p><b>1.5. Políticas de fijación de precios</b></p> <p>1.5.1. Metas a corto y largo plazo</p> <p>1.5.2. Tipos de fijación de precios</p> <p>1.5.3. Factores que influyen en la determinación del precio</p>	<p><b>1.6. Estrategias de promoción y <i>Merchandising</i></b></p> <p>1.6.1. Gestión de la publicidad</p> <p>1.6.2. Plan de comunicación y medios</p> <p>1.6.3. El <i>Merchandising</i> como técnica de Marketing</p> <p>1.6.4. <i>Visual Merchandising</i></p>	<p><b>1.7. Estrategias de distribución, expansión e intermediación</b></p> <p>1.7.1. Externalización de la fuerza de ventas y atención al cliente</p> <p>1.7.2. La logística comercial en la gestión de ventas de productos y servicios</p> <p>1.7.3. Gestión del ciclo de ventas</p>	<p><b>1.8. Desarrollo del plan de Marketing</b></p> <p>1.8.1. Análisis y diagnóstico</p> <p>1.8.2. Decisiones estratégicas</p> <p>1.8.3. Decisiones operativas</p>

**Módulo 2. Customer Relationship Management**

<p><b>2.1. Conociendo al mercado y al consumidor</b></p> <p>2.1.1. <i>Open Innovation</i></p> <p>2.1.2. Inteligencia competitiva</p> <p>2.1.3. <i>Share Economy</i></p>	<p><b>2.2. CRM y filosofía empresarial</b></p> <p>2.2.1. Filosofía empresarial u orientación estratégica</p> <p>2.2.2. Identificación y diferenciación del cliente</p> <p>2.2.3. La empresa y sus <i>Stakeholders</i></p> <p>2.2.4. <i>Clienting</i></p>	<p><b>2.3. <i>Database Marketing</i> y <i>Customer Relationship Management</i></b></p> <p>2.3.1. Aplicaciones del <i>Database Marketing</i></p> <p>2.3.2. Leyes y regulación</p> <p>2.3.3. Fuentes de información, almacenamiento y procesamiento</p>	<p><b>2.4. Psicología y comportamiento del consumidor</b></p> <p>2.4.1. El estudio del comportamiento del consumidor</p> <p>2.4.2. Factores internos y externos del consumidor</p> <p>2.4.3. Proceso de decisión del consumidor</p> <p>2.4.4. Consumerismo, sociedad, Marketing y ética</p>
<p><b>2.5. Áreas del CRM Management</b></p> <p>2.5.1. <i>Customer Service</i></p> <p>2.5.2. Gestión de la fuerza de ventas</p> <p>2.5.3. Servicio al cliente</p>	<p><b>2.6. Marketing Consumer Centric</b></p> <p>2.6.1. Segmentación</p> <p>2.6.2. Análisis de la rentabilidad</p> <p>2.6.3. Estrategias para fidelizar al cliente</p>	<p><b>2.7. Técnicas de CRM Management</b></p> <p>2.7.1. Marketing directo</p> <p>2.7.2. Integración multicanal</p> <p>2.7.3. Marketing viral</p>	<p><b>2.8. Ventajas y peligros de implementar CRM</b></p> <p>2.8.1. CRM, ventas y costes</p> <p>2.8.2. Satisfacción y lealtad del cliente</p> <p>2.8.3. Implementación tecnológica</p> <p>2.8.4. Errores estratégicos y de gestión</p>

### Módulo 3. *Inbound Marketing*

<b>3.1. Definición del <i>Inbound Marketing</i></b> 3.1.1. <i>Inbound Marketing</i> efectivo 3.1.2. Beneficios del <i>Inbound Marketing</i> 3.1.3. Medir el éxito de <i>Inbound Marketing</i>	<b>3.2. Investigación del <i>Target</i></b> 3.2.1. <i>Consumer Intent Modelling</i> & <i>Buyer Personas</i> 3.2.2. <i>Customer Journey Mapping</i> 3.2.3. <i>Content strategy</i>	<b>3.3. Optimización de contenidos</b> 3.3.1. Optimización de contenidos para buscadores 3.3.2. Reciclado y mejora de contenidos	<b>3.4. Generación de contenidos</b> 3.4.1. <i>User &amp; Brand Generated Content</i> 3.4.2. <i>Oportunidad Blogging</i> 3.4.3. Video y otros formatos
<b>3.5. Dinamización de contenidos</b> 3.5.1. <i>Influencers</i> 3.5.2. <i>Blogger Outreach</i> 3.5.3. <i>Paid Content Seeding</i>	<b>3.6. Conversión</b> 3.6.1. <i>Lead Capturing &amp; CRO</i> 3.6.2. <i>Lead Nurturing</i> & <i>Marketing Automation</i>		

### Módulo 4. *Social Media y Community Management*

<b>4.1. Web 2.0 o web social</b> 4.1.1. La organización en la era de la conversación 4.1.2. La web 2.0 son las personas 4.1.3. Nuevos entornos, nuevos contenidos	<b>4.2. Comunicación y reputación digital</b> 4.2.1. Gestión de crisis y reputación corporativa online 4.2.2. Informe de reputación online 4.2.3. Netiqueta y buenas prácticas en las redes sociales 4.2.4. <i>Branding y Networking 2.0</i>	<b>4.3. Plataformas generalistas, profesionales y <i>Microblogging</i></b> <b>4.4. Facebook</b> <b>4.5. LinkedIn</b> <b>4.6. Google +</b> <b>4.7. Twitter</b>	<b>4.8. Plataformas de vídeo, imagen y movilidad</b> 4.8.1. Youtube 4.8.2. Instagram 4.8.3. Flickr 4.8.4. Vimeo 4.8.5. Pinterest
<b>4.9. <i>Blogging</i> corporativo</b> 4.9.1. Cómo crear un blog 4.9.2. Estrategia de Marketing de contenidos 4.9.3. Cómo crear un plan de contenidos para tu blog 4.9.4. Estrategia de curación de contenidos	<b>4.10. Estrategias en <i>Social Media</i></b> 4.10.1. El plan de comunicación corporativa 2.0 4.10.2. Las relaciones públicas corporativas y el <i>Social Media</i> 4.10.3. Análisis y evaluación de resultados	<b>4.11. <i>Community Management</i></b> 4.11.1. Funciones, tareas y responsabilidades del <i>Community Manager</i>	

06

# Metodología

Este programa de capacitación ofrece una forma diferente de aprender. Nuestra metodología se desarrolla a través de un modo de aprendizaje de forma cíclica: ***el Relearning***.

Este sistema de enseñanza es utilizado, por ejemplo, en las facultades de medicina más prestigiosas del mundo y se ha considerado uno de los más eficaces por publicaciones de gran relevancia como el ***New England Journal of Medicine***.







“

*Descubre el Relearning, un sistema que abandona el aprendizaje lineal convencional para llevarte a través de sistemas cíclicos de enseñanza: una forma de aprender que ha demostrado su enorme eficacia, especialmente en las materias que requieren memorización”*

## TECH Business School emplea el Estudio de Caso para contextualizar todo el contenido

Nuestro programa ofrece un método revolucionario de desarrollo de habilidades y conocimientos. Nuestro objetivo es afianzar competencias en un contexto cambiante, competitivo y de alta exigencia.

“

*Con TECH podrás experimentar una forma de aprender que está moviendo los cimientos de las universidades tradicionales de todo el mundo”*



*Este programa te prepara para afrontar retos empresariales en entornos inciertos y lograr el éxito de tu negocio.*



*Nuestro programa te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera.*

## Un método de aprendizaje innovador y diferente

El presente programa de TECH es una enseñanza intensiva, creada desde 0 para proponerle al directivo retos y decisiones empresariales de máximo nivel, ya sea en el ámbito nacional o internacional. Gracias a esta metodología se impulsa el crecimiento personal y profesional, dando un paso decisivo para conseguir el éxito. El método del caso, técnica que sienta las bases de este contenido, garantiza que se sigue la realidad económica, social y empresarial más vigente.

“ *Aprenderás, mediante actividades colaborativas y casos reales, la resolución de situaciones complejas en entornos empresariales reales* ”

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.

En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Ante una determinada situación, ¿qué debería hacer un profesional? Esta es la pregunta a la que nos enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del programa, los estudiantes se enfrentarán a múltiples casos reales.

Deberán integrar todos sus conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones.

## Relearning Methodology

TECH aúna de forma eficaz la metodología del Estudio de Caso con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos el Estudio de Caso con el mejor método de enseñanza 100% online: el Relearning.

*Nuestro sistema online te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios. Podrás acceder a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o móvil con conexión a internet.*

En TECH aprenderás con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los directivos del futuro. Este método, 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 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 de la mejor universidad online en español.



En nuestro programa, el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprender, desaprender, olvidar y reaprender). Por eso, combinamos cada uno de estos elementos de forma concéntrica. Con esta metodología se han capacitado más de 650.000 graduados universitarios con un éxito sin precedentes en ámbitos tan distintos como la bioquímica, la genética, la cirugía, el derecho internacional, las habilidades directivas, las ciencias del deporte, la filosofía, el derecho, la ingeniería, el periodismo, la historia 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 43,5 años.

*El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.*

A partir de la última evidencia científica en el ámbito de la neurociencia, no solo sabemos organizar la información, las ideas, las imágenes y 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 programa están conectados con el contexto donde el participante desarrolla su práctica profesional.



Este programa ofrece los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para los profesionales:



#### 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, para crear el método de trabajo online de TECH. Todo ello, con las técnicas más novedosas que ofrecen piezas de gran calidad en todos y cada uno los materiales que se ponen a disposición del alumno.



#### 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 las futuras decisiones difíciles.



#### Prácticas de habilidades directivas

Realizarán 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 y guías internacionales, entre otros. En la biblioteca virtual de TECH el estudiante tendrá acceso a todo lo que necesita para completar su capacitación.





**Case studies**

Completarán una selección de los mejores casos de estudio elegidos expresamente para esta titulación. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas en alta dirección del panorama internacional.



**Resúmenes interactivos**

El equipo de TECH presenta los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audios, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento. Este exclusivo sistema educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



**Testing & Retesting**

Se evalúan y reevalúan periódicamente los conocimientos del alumno a lo largo del programa, mediante actividades y ejercicios evaluativos y autoevaluativos para que, de esta manera, el estudiante compruebe cómo va consiguiendo sus metas.



07

# Perfil de nuestros alumnos

El Experto Universitario en Customer Relationship Management es un programa dirigido a profesionales relacionados con el Marketing, las ventas y el comercio que quieran actualizar sus conocimientos, descubrir nuevas formas de gestionar el Marketing enfocado al cliente y avanzar en su carrera profesional.







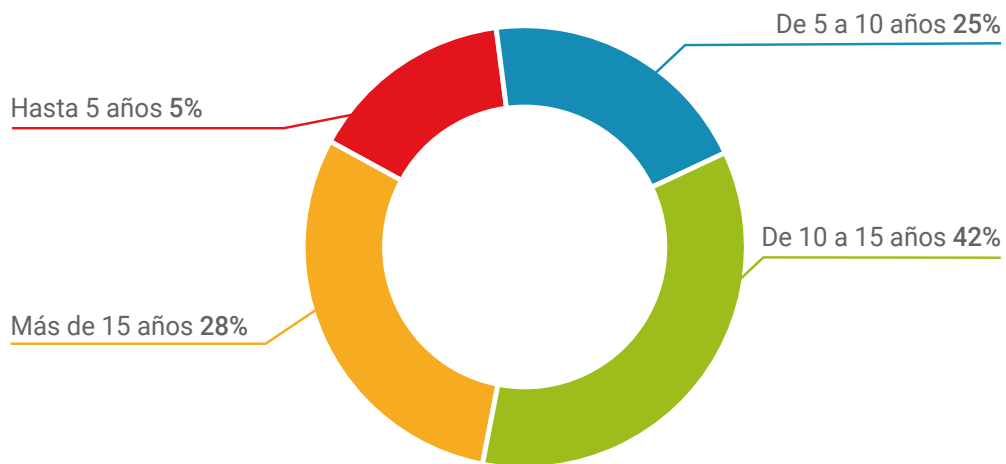
“

*Tienes ante ti una oportunidad para darle ese plus de profesionalidad que buscas a tu trabajo diario del trato con clientes. Este programa llevará tus capacidades a su máximo potencial”*

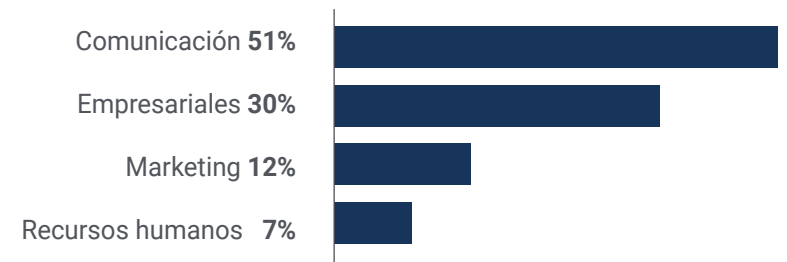
## Edad media

Entre **35** y **45** años

## Años de experiencia



## Formación



## Perfil académico



## Distribución geográfica



## Francisco Carrasco

Director de Marketing

*"Gracias a este Experto Universitario he entendido la importancia de la gestión de la relación con los clientes para mi empresa. Además, he podido desarrollar habilidades que me han permitido ascender en mi trabajo hasta el puesto de Director de Marketing, objetivo que me había fijado hace mucho tiempo y que he alcanzado gracias a TECH Universidad Tecnológica. En definitiva, los conocimientos en materia de Customer Relationship Management me han permitido crecer personal y, sobre todo, profesionalmente"*

08

# Impacto para tu carrera

Este Experto Universitario en Customer Relationship Management supondrá un antes y un después en la carrera del alumno, pues con los conocimientos adquiridos en esta titulación verá ampliadas sus posibilidades de obtener un ascenso laboral en relación al trato de los clientes con la empresa, así como también podrá mejorar notablemente los resultados empresariales al tener a una base de clientes satisfecha y conectada con la marca.



“

*Generar un cambio positivo en tu trayectoria profesional, ese es nuestro reto. Nos implicamos al máximo para ayudarte a conseguirlo”*

## ¿Estás preparado para dar el salto? Una excelente mejora profesional te espera.

El Experto Universitario en Customer Relationship Management de TECH Universidad Tecnológica prepara a sus alumnos para afrontar retos y decisiones empresariales en el ámbito de la gestión de ideas, proyectos y trabajos. Su objetivo principal es favorecer el crecimiento personal y profesional, desarrollando su creatividad y ayudándolo a que sea capaz de fomentar la de otros. De esta manera, TECH Universidad Tecnológica motiva al profesional para que se encamine hacia el éxito.

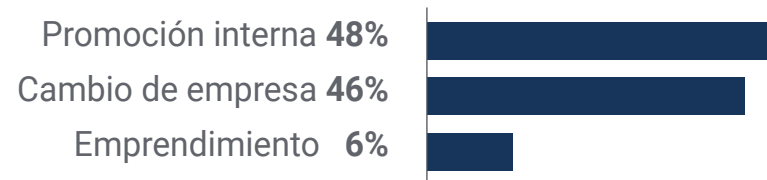
*En un mundo laboral competitivo, la especialización es la mejor baza del profesional a la hora de hacer destacar su perfil frente a otros.*

*Consigue las mejoras salariales que tanto mereces cursando este completo Experto Universitario con TECH.*

### Momento del cambio



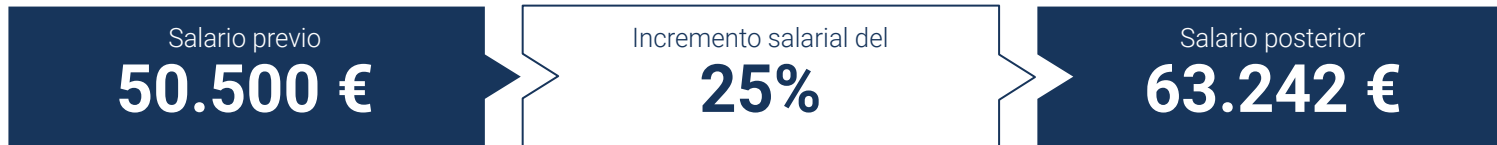
### Tipo de cambio



## Mejora salarial

---

La realización de este programa supone para nuestros alumnos un incremento salarial de más del **25%**



09

# Beneficios para tu empresa

El Experto Universitario en Customer Relationship Management contribuye a elevar el talento de la organización a su máximo potencial mediante la capacitación de líderes de alto nivel.

Participar en este programa supone una oportunidad única para acceder a una red de contactos potente en la cual encontrar futuros socios profesionales, clientes o proveedores.





“

*Después de cursar este Experto Universitario en Customer Relationship Management podrás aportar a tu empresa una nueva visión de negocio”*

Desarrollar y retener el talento en las empresas es la mejor inversión a largo plazo.

01

### **Crecimiento del talento y del capital intelectual**

Los profesionales aportarán a la empresa nuevos conceptos, estrategias y perspectivas que pueden provocar cambios creativos en la organización.

---

02

### **Retención de directivos de alto potencial evitando la fuga de talentos**

Este programa refuerza el vínculo de la empresa con el profesional y abre nuevas vías de crecimiento profesional dentro de la misma.

03

### **Construcción de agentes de cambio**

Serán capaces de tomar decisiones en momentos de incertidumbre y crisis, ayudando a la organización a superar los obstáculos.

---

04

### **Incremento de las posibilidades de expansión internacional**

Gracias a este programa, la empresa entrará en contacto con los principales mercados de la economía mundial.



05

### **Desarrollo de proyectos propios**

Los profesionales pueden trabajar en un proyecto real o desarrollar nuevos proyectos en el ámbito creativo de su compañía.

---

06

### **Aumento de la competitividad**

Este programa dotará a sus profesionales de competencias para asumir los nuevos desafíos e impulsar así la organización.

10

# Titulación

Este programa en Customer Relationship Management garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Experto Universitario expedido por TECH Universidad Tecnológica.



“

*Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”*

Este programa te permitirá obtener el título de **Experto Universitario en Customer Relationship Management** emitido por TECH Universidad Tecnológica.

TECH Universidad Tecnológica, es una Universidad española oficial, que forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Con un enfoque centrado en la excelencia académica y la calidad universitaria a través de la tecnología.

Este título propio contribuye de forma relevante al desarrollo de la educación continua y actualización del profesional, garantizándole la adquisición de las competencias en su área de conocimiento y aportándole un alto valor curricular universitario a su formación. Es 100% válido en todas las Oposiciones, Carrera Profesional y Bolsas de Trabajo de cualquier Comunidad Autónoma española.

Además, el riguroso sistema de garantía de calidad de TECH asegura que cada título otorgado cumpla con los más altos estándares académicos, brindándole al egresado la confianza y la credibilidad que necesita para destacarse en su carrera profesional.

Título: **Experto Universitario en Customer Relationship Management**

Modalidad: **100% Online**

Duración: **3 meses**

Créditos: **15 ECTS**





## Experto Universitario Customer Relationship Management

- » Modalidad: online
- » Duración: 3 meses
- » Titulación: TECH Universidad Tecnológica
- » Acreditación: 15 ECTS
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

# Experto Universitario

## Customer Relationship Management

