

Experto Universitario

Customer Relationship Management



Experto Universitario Customer Relationship Management

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 meses
- » Titulación: TECH Universidad FUNDEPOS
- » Acreditación: 15 ECTS
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online
- » Dirigido a: Titulados superiores y profesionales con experiencia demostrable en áreas comerciales, ventas, Marketing y similares

Acceso web: www.techtitute.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 de estudio

pág. 24

07

Perfil de nuestros alumnos

pág. 34

08

Impacto para tu carrera

pág. 38

09

Beneficios para tu empresa

pág. 42

10

Titulación

pág. 46

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 FUNDEPOS

“

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 FUNDEPOS



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 multivídeo 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 FUNDEPOS.

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 6 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 FUNDEPOS 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.

A lo largo de 450 horas de capacitación, 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 6 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 6 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>1.1. Marketing Management</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>1.2. Función del Marketing estratégico</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>1.3. Dimensiones de la estrategia del Marketing</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>1.4. Estrategias de desarrollo de nuevos productos</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>1.5. Políticas de fijación de precios</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>1.6. Estrategias de promoción y <i>Merchandising</i></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>1.7. Estrategias de distribución, expansión e intermediación</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>1.8. Desarrollo del plan de Marketing</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>2.1. Conociendo al mercado y al consumidor</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>2.2. CRM y filosofía empresarial</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>2.3. <i>Database Marketing</i> y <i>Customer Relationship Management</i></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>2.4. Psicología y comportamiento del consumidor</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>2.5. Áreas del CRM Management</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>2.6. Marketing Consumer Centric</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>2.7. Técnicas de CRM Management</p> <p>2.7.1. Marketing directo</p> <p>2.7.2. Integración multicanal</p> <p>2.7.3. Marketing viral</p>	<p>2.8. Ventajas y peligros de implementar CRM</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*

3.1. Definición del <i>Inbound Marketing</i> 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>	3.2. Investigación del <i>Target</i> 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>	3.3. Optimización de contenidos 3.3.1. Optimización de contenidos para buscadores 3.3.2. Reciclado y mejora de contenidos	3.4. Generación de contenidos 3.4.1. <i>User & Brand Generated Content</i> 3.4.2. <i>Oportunidad Blogging</i> 3.4.3. Video y otros formatos
3.5. Dinamización de contenidos 3.5.1. <i>Influencers</i> 3.5.2. <i>Blogger Outreach</i> 3.5.3. <i>Paid Content Seeding</i>	3.6. Conversión 3.6.1. <i>Lead Capturing & CRO</i> 3.6.2. <i>Lead Nurturing</i> & <i>Marketing Automation</i>		

Módulo 4. *Social Media y Community Management*

4.1. Web 2.0 o web social 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	4.2. Comunicación y reputación digital 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>	4.3. Plataformas generalistas, profesionales y <i>Microblogging</i> 4.4. Facebook 4.5. LinkedIn 4.6. Google + 4.7. Twitter	4.8. Plataformas de vídeo, imagen y movilidad 4.8.1. Youtube 4.8.2. Instagram 4.8.3. Flickr 4.8.4. Vimeo 4.8.5. Pinterest
4.9. <i>Blogging</i> corporativo 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	4.10. Estrategias en <i>Social Media</i> 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	4.11. <i>Community Management</i> 4.11.1. Funciones, tareas y responsabilidades del <i>Community Manager</i>	

06

Metodología de estudio

TECH es la primera universidad en el mundo que combina la metodología de los **case studies** con el **Relearning**, un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración dirigida.

Esta disruptiva estrategia pedagógica ha sido concebida para ofrecer a los profesionales la oportunidad de actualizar conocimientos y desarrollar competencias de un modo intenso y riguroso. Un modelo de aprendizaje que coloca al estudiante en el centro del proceso académico y le otorga todo el protagonismo, adaptándose a sus necesidades y dejando de lado las metodologías más convencionales.



“

TECH te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera”

El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

En la metodología de estudios de TECH el alumno es el protagonista absoluto. Las herramientas pedagógicas de cada programa han sido seleccionadas teniendo en cuenta las demandas de tiempo, disponibilidad y rigor académico que, a día de hoy, no solo exigen los estudiantes sino los puestos más competitivos del mercado.

Con el modelo educativo asincrónico de TECH, es el alumno quien elige el tiempo que destina al estudio, cómo decide establecer sus rutinas y todo ello desde la comodidad del dispositivo electrónico de su preferencia. El alumno no tendrá que asistir a clases en vivo, a las que muchas veces no podrá acudir. Las actividades de aprendizaje las realizará cuando le venga bien. Siempre podrá decidir cuándo y desde dónde estudiar.

“

*En TECH NO tendrás clases en directo
(a las que luego nunca puedes asistir)”*



Los planes de estudios más exhaustivos a nivel internacional

TECH se caracteriza por ofrecer los itinerarios académicos más completos del entorno universitario. Esta exhaustividad se logra a través de la creación de temarios que no solo abarcan los conocimientos esenciales, sino también las innovaciones más recientes en cada área.

Al estar en constante actualización, estos programas permiten que los estudiantes se mantengan al día con los cambios del mercado y adquieran las habilidades más valoradas por los empleadores. De esta manera, quienes finalizan sus estudios en TECH reciben una preparación integral que les proporciona una ventaja competitiva notable para avanzar en sus carreras.

Y además, podrán hacerlo desde cualquier dispositivo, pc, tableta o smartphone.

“

El modelo de TECH es asincrónico, de modo que te permite estudiar con tu pc, tableta o tu smartphone donde quieras, cuando quieras y durante el tiempo que quieras”

Case studies o Método del caso

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, su función era también presentarles situaciones complejas reales. Así, podían tomar decisiones y emitir juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Con este modelo de enseñanza es el propio alumno quien va construyendo su competencia profesional a través de estrategias como el *Learning by doing* o el *Design Thinking*, utilizadas por otras instituciones de renombre como Yale o Stanford.

Este método, orientado a la acción, será aplicado a lo largo de todo el itinerario académico que el alumno emprenda junto a TECH. De ese modo se enfrentará a múltiples situaciones reales y deberá integrar conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones. Todo ello con la premisa de responder al cuestionamiento de cómo actuaría al posicionarse frente a eventos específicos de complejidad en su labor cotidiana.



Método Relearning

En TECH los *case studies* son potenciados con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

Este método rompe con las técnicas tradicionales de enseñanza para poner al alumno en el centro de la ecuación, proveyéndole del mejor contenido en diferentes formatos. De esta forma, consigue repasar y reiterar los conceptos clave de cada materia y aprender a aplicarlos en un entorno real.

En esta misma línea, y de acuerdo a múltiples investigaciones científicas, la reiteración es la mejor manera de aprender. Por eso, TECH ofrece entre 8 y 16 repeticiones de cada concepto clave dentro de una misma lección, presentada de una manera diferente, con el objetivo de asegurar que el conocimiento sea completamente afianzado durante el proceso de estudio.

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.



Un Campus Virtual 100% online con los mejores recursos didácticos

Para aplicar su metodología de forma eficaz, TECH se centra en proveer a los egresados de materiales didácticos en diferentes formatos: textos, vídeos interactivos, ilustraciones y mapas de conocimiento, entre otros. Todos ellos, diseñados por profesores cualificados que centran el trabajo en combinar casos reales con la resolución de situaciones complejas mediante simulación, el estudio de contextos aplicados a cada carrera profesional y el aprendizaje basado en la reiteración, a través de audios, presentaciones, animaciones, imágenes, etc.

Y es que las últimas evidencias científicas en el ámbito de las Neurociencias apuntan a la importancia de tener en cuenta el lugar y el contexto donde se accede a los contenidos antes de iniciar un nuevo aprendizaje. Poder ajustar esas variables de una manera personalizada favorece que las personas puedan recordar y almacenar en el hipocampo los conocimientos para retenerlos a largo plazo. Se trata de un modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que es aplicado de manera consciente en esta titulación universitaria.

Por otro lado, también en aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, se proporciona 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).

Asimismo, este completísimo Campus Virtual permitirá que el alumnado de TECH organice sus horarios de estudio de acuerdo con su disponibilidad personal o sus obligaciones laborales. De esa manera tendrá un control global de los contenidos académicos y sus herramientas didácticas, puestas en función de su acelerada actualización profesional.



La modalidad de estudios online de este programa te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios”

La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

1. Los alumnos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.

La metodología universitaria mejor valorada por sus alumnos

Los resultados de este innovador modelo académico son constatables en los niveles de satisfacción global de los egresados de TECH.

La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos en la plataforma de reseñas Trustpilot, obteniendo un 4,9 de 5.

Accede a los contenidos de estudio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (ordenador, tablet, smartphone) gracias a que TECH está al día de la vanguardia tecnológica y pedagógica.

Podrás aprender con las ventajas del acceso a entornos simulados de aprendizaje y el planteamiento de aprendizaje por observación, esto es, Learning from an expert.



Así, en este programa estarán disponibles los mejores materiales educativos, preparados a conciencia:



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.



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.



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".



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.



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.



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.



Guías rápidas de actuación

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.



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.





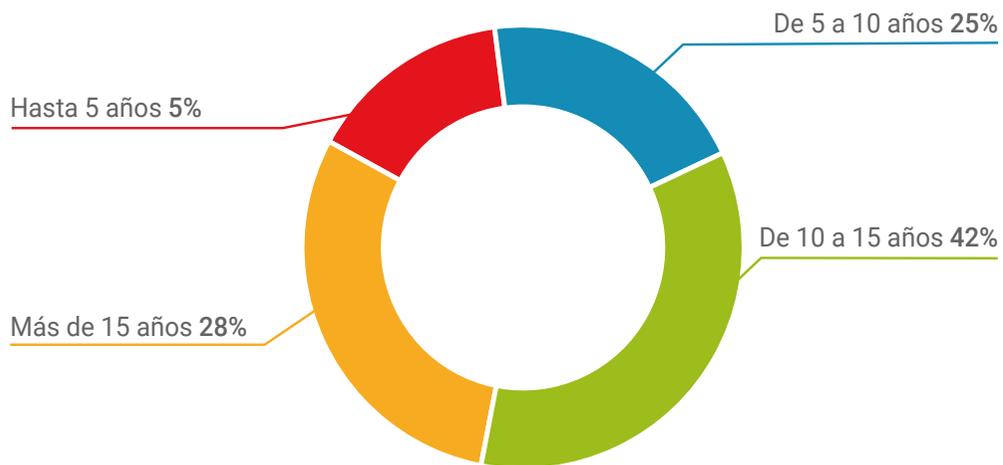
“

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”

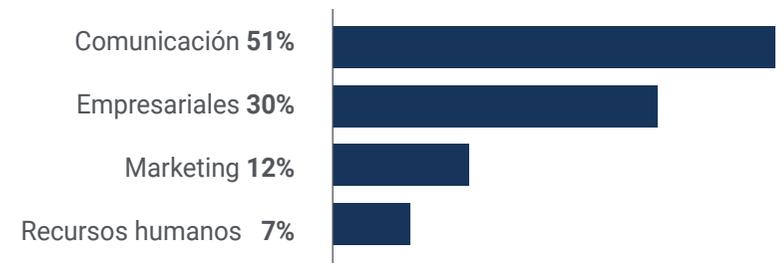
Edad media

Entre **35** y **45** años

Años de experiencia



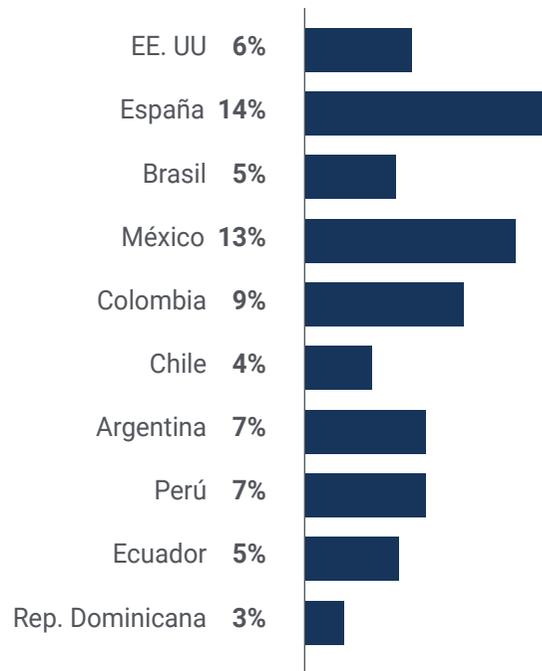
Formación



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 FUNDEPOS. 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 FUNDEPOS 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 FUNDEPOS 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

El Experto Universitario en Customer Relationship Management garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a dos diplomas de Experto Universitario, uno expedido por TECH Global University y otro expedido por Universidad FUNDEPOS.



“

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

El programa del **Experto Universitario en Customer Relationship Management** es el más completo del panorama académico actual. A su egreso, el estudiante recibirá un diploma universitario emitido por TECH Global University, y otro por Universidad FUNDEPOS.

Estos títulos de formación permanente y actualización profesional de TECH Global University y Universidad FUNDEPOS garantizan la adquisición de competencias en el área de conocimiento, otorgando un alto valor curricular al estudiante que supere las evaluaciones y acredite el programa tras cursarlo en su totalidad.

Este doble reconocimiento, de dos destacadas instituciones universitarias, suponen una doble recompensa a una formación integral y de calidad, asegurando que el estudiante obtenga una certificación reconocida tanto a nivel nacional como internacional. Este mérito académico le posicionará como un profesional altamente capacitado y preparado para enfrentar los retos y demandas en su área profesional.

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

Modalidad: **online**

Duración: **6 meses**

Acreditación: **15 ECTS**



*Apostilla de la Haya. En caso de que el alumno solicite que su diploma de TECH Global University recabe la Apostilla de La Haya, TECH Universidad FUNDEPOS realizará las gestiones oportunas para su obtención, con un coste adicional.



Experto Universitario Customer Relationship Management

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 meses**
- » Titulación: **TECH Universidad FUNDEPOS**
- » Acreditación: **15 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Experto Universitario

Customer Relationship Management

