

Diplomado

Copywriting para Atención al Cliente



## Diplomado

### Copywriting para Atención al Cliente

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**
- » Dedicación: **16h/semana**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Acceso web: [www.techtitute.com/periodismo-comunicacion/curso-universitario/copywriting-atencion-cliente](http://www.techtitute.com/periodismo-comunicacion/curso-universitario/copywriting-atencion-cliente)

# Índice

01

Presentación

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Dirección del curso

---

*pág. 12*

04

Estructura y contenido

---

*pág. 16*

05

Metodología

---

*pág. 20*

06

Titulación

---

*pág. 28*

# 01

# Presentación

Las nuevas tecnologías han favorecido la comunicación, la creación de negocios digitales, pero al mismo tiempo ha propiciado falta de cercanía y de humanización. Para romper estas barreras, el *Copywriting* y sus técnicas de redacción persuasiva han conseguido dar mayor calidez a los mensajes y hacer llamadas a la acción de compra con una narrativa mucho más atractiva. Dominar estas fórmulas para la venta y la atención al cliente durante todo el proceso centran el temario de este programa 100% online. Una titulación con el contenido más actual y fresco sobre el papel del lenguaje emocional, del beneficio o la gestión adecuada del comprador. Todo en tan solo 6 semanas de duración y con el acompañamiento de los mejores especialistas en este sector.



“

*¿Sabes cómo aumentar las ventas tus clientes con las técnicas persuasivas del Copywriting? Descúbrelo en este Diplomado”*

En la actualidad, la diferenciación de las empresas en Internet la marca el uso adecuado y cercano del lenguaje. Restar a la tecnología, la frialdad de la comunicación a través de la pantalla o mediante *chatbot* solo se consigue mediante el uso de un lenguaje cercano, sencillo y atractivo.

Una tarea que a priori puede resultar fácil, engloba todo un arte en el empleo de las palabras adecuadas para ser lo más precisos posibles, lograr la empatía y llamar a la acción para la obtención de ventas. Un conocimiento que aglutina este Diplomado en Copywriting para Atención al Cliente de 150 horas lectivas.

Se trata de un itinerario académico que llevará al alumnado a adentrarse de manera dinámica en el uso de la persuasión y su relevancia en el *Copywriting*, el papel del lenguaje emocional, de beneficio o cómo utilizar las técnicas de esta especialidad para poder aumentar las ventas y atender al cliente en todo el proceso, de principio a fin.

Un temario teórico-práctico que adquiere ritmo gracias a los numerosos recursos pedagógicos que lo conforman: vídeo resúmenes, vídeos in *focus*, píldoras multimedia, lecturas esenciales y casos de éxito.

Además, con el sistema *Relearning*, basado en la reiteración continuada de contenido clave, el alumnado no tendrá que invertir gran cantidad de horas de estudio y memorización.

TECH aporta, así, una excelente oportunidad para poder progresar en un sector ampliamente demandado mediante una titulación universitaria a la que podrá acceder cómodamente, cuando y donde desee. Únicamente necesita de un dispositivo electrónico con conexión a internet, para poder visualizar, en cualquier momento del día, el contenido alojado en la plataforma virtual. Un programa inigualable dentro del panorama académico actual.

Este **Diplomado en Copywriting para Atención al Cliente** contiene el programa educativo más completo y actualizado del mercado. Sus características más destacadas son:

- ♦ El desarrollo de casos prácticos presentados por expertos en Comunicación, Marketing y *Copywriting*
- ♦ Los contenidos gráficos, esquemáticos y eminentemente prácticos con los que está concebido recogen una información técnica y práctica sobre aquellas disciplinas indispensables para el ejercicio profesional
- ♦ Los ejercicios prácticos donde realizar el proceso de autoevaluación para mejorar el aprendizaje
- ♦ Su especial hincapié en metodologías innovadoras
- ♦ Las lecciones teóricas, preguntas al experto, foros de discusión de temas controvertidos y trabajos de reflexión individual
- ♦ La disponibilidad de acceso a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o portátil con conexión a internet



*Construye una comunicación interna eficaz a partir de las estrategias copy que te facilita esta titulación universitaria”*

“

*Podrás crear presentaciones de empresa B2B de alto nivel con las técnicas que te muestra este programa”*

El programa incluye en su cuadro docente a profesionales del sector que vierten en esta capacitación la experiencia de su trabajo, además de reconocidos especialistas de sociedades de referencia y universidades de prestigio.

Su contenido multimedia, elaborado con la última tecnología educativa, permitirá al profesional un aprendizaje situado y contextual, es decir, un entorno simulado que proporcionará una capacitación inmersiva programada para entrenarse ante situaciones reales.

El diseño de este programa se centra en el Aprendizaje Basado en Problemas, mediante el cual el profesional deberá tratar de resolver las distintas situaciones de práctica profesional que se le planteen a lo largo del curso académico. Para ello, contará con la ayuda de un novedoso sistema de vídeo interactivo realizado por reconocidos expertos.

*Sin presencialidad, ni clases con horarios pautados. Esta opción académica está diseñada para que puedas autogestionar tu tiempo de estudio.*

*Tendrás a tu alcance todas las técnicas para poder responder al cliente de forma rápida y en situaciones complicadas.*



# 02

# Objetivos

La meta de este Diplomado es facilitar al profesional de la comunicación todos los recursos técnicos y de redacción que necesita para poder mejorar la atención al cliente de una empresa mediante el *Copywriting*. Para alcanzar dicho objetivo cuenta con un equipo de especialistas con amplia experiencia en el sector que le guiarán y resolverán cualquier duda que tenga sobre el contenido de este programa.





“

*Serás todo un experto en la construcción de confianza de marca mediante la transparencia y la honestidad”*



## Objetivos generales

---

- ♦ Ofrecer un aprendizaje amplio y profundo de la profesión del *copywriter* en sus diferentes facetas
- ♦ Dar a conocer los diferentes ámbitos en los que se puede aplicar el *Copywriting*: páginas web, anuncios, lanzamientos o para el marketing de contenidos
- ♦ Ofrecer un sistema de estudio profundo para la creación de branding de una marca con el Manual de Identidad Verbal
- ♦ Ofrecer un estudio completo acerca de psicología, neuromarketing y *neurocopywriting*
- ♦ Adquirir conocimientos profundos sobre la relación entre el lenguaje y la persuasión, la emoción y el beneficio
- ♦ Instruir a expertos en *Copywriting* para que sean capaces de realizar un plan de contenidos y escribir para cualquiera de las principales redes sociales actuales
- ♦ Instruir a expertos en la gestión de la atención al cliente, la comunicación interna y las estrategias de captación de clientes B2B y B2C
- ♦ Ofrecer las herramientas para saber llevar a cabo un embudo de ventas de principio a fin
- ♦ Ofrecer las herramientas para saber desarrollar un lanzamiento digital
- ♦ Instruir en escritura persuasiva para artículos de blog, guiones de vídeo, guiones para podcasts
- ♦ Instruir a *copywriters* para que sean capaces de escribir anuncios para las principales redes sociales
- ♦ Capacitar para trabajar como *copywriter* freelance por cuenta propia desde el minuto uno, o poder trabajar para terceros





## Objetivos específicos

---

- ♦ Aprender por qué son importantes las técnicas de persuasión en *Copywriting*
- ♦ Conocer qué es y cómo se utiliza el lenguaje de la emoción
- ♦ Profundizar en cómo se utiliza el lenguaje del beneficio
- ♦ Conocer ejemplos reales de los lenguajes de la persuasión
- ♦ Aprender a aumentar las ventas con autoridad y confianza
- ♦ Descubrir cómo aplicar el *Copywriting* en atención al cliente
- ♦ Saber gestionar la comunicación en situaciones complicadas
- ♦ Reconocer la importancia de la comunicación interna
- ♦ Aprender cómo enfocar una presentación B2B
- ♦ Conocer qué es un CRM y cómo aplicar el *Copywriting* en su ámbito

“

*Construye autoridad de ventas con las técnicas más efectivas empleadas en el mundo del Copywriting”*

# 03

## Dirección del curso

TECH ha reunido en esta titulación universitaria a un excelente equipo conformado por profesionales con una amplia carrera en el sector de la Comunicación, el Copywriting y el asesoramiento a empresas sobre transformación digital. Su profundo conocimiento en estos campos otorga al alumnado la garantía de acceder a la información más avanzada, que le llevará a poder progresar en la adecuada atención del cliente.





“

*Podrás resolver cualquier duda que tengas con el mejor equipo de copywriters del momento”*

## Dirección



### D. Berenguer Falcó, José

- ♦ Redactor jefe en Pccomponentes y copywriter para agencias profesionales y marcas
- ♦ Consultor de Innovación en Barrabés.biz.
- ♦ *Social Media* y Copywriter en Cacahuete Comunicación
- ♦ Redactor Jefe en Diego Coquillat.com
- ♦ Redactor Jefe de 10 Restaurantes. Es
- ♦ Maquetador y redactor en Difussion Media
- ♦ Redactor SEO para diversas agencias de comunicación
- ♦ Director de comunicación en Eco Expansion
- ♦ Jefe de Prensa y Comunicación del Ilustre Colegio de Abogados de Elche
- ♦ Responsable del departamento de Comunicación del Centro Europeo de Empresas Innovadoras de Elche
- ♦ Licenciado en Periodismo

## Profesores

### Dr. Sycheva, Mila

- ♦ Responsable de diversificación de Distrito Digital Comunidad Valenciana
- ♦ Manager de exportación en TheSize Surfaces
- ♦ Gestión de *key accounts* de Europa de Stonehegen
- ♦ Docente asociada Universidad Miguel Hernández
- ♦ Licenciada en ADE por la Universidad de Alicante
- ♦ Máster Ejecutivo en Inteligencia Artificial
- ♦ Master MBA por la Universidad Miguel Hernández



# 04

## Estructura y contenido

El plan de estudios de este programa ha sido diseñado para poder facilitar en 150 horas lectivas, el contenido más exhaustivo y avanzado sobre el uso de las técnicas de *Copywriting* para alcanzar las ventas, mejorar la atención al cliente y la comunicación interna. Además, este temario dedicará un espacio a la comunicación B2B, lo que le dará al profesional una mayor amplitud de miras de los servicios que ofrece un *copywriter*. Todo, además, complementado por numeroso material pedagógico adicional, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.





“

*¿Sabes cómo realizar la atención a los públicos internos de la empresa? Matricúlate ahora en este programa y comienza a aprenderlo”*

## Módulo 1. Venta, atención al cliente y *Copywriting*

- 1.1. La persuasión en el *Copywriting* para aumentar las ventas
  - 1.1.1. Por qué es importante utilizar la persuasión en el *Copywriting*
  - 1.1.2. Principios básicos de la persuasión y cómo se aplica en *Copywriting*
  - 1.1.3. Diferencia entre persuadir, influir y manipular
  - 1.1.4. Análisis de un autor de referencia
- 1.2. Las necesidades y deseos del cliente en la persuasión
  - 1.2.1. Técnicas de la persuasión, el lenguaje emocional y el del beneficio
  - 1.2.2. Sus aplicaciones
  - 1.2.3. Por qué es importante utilizar las necesidades y deseos del cliente en el *Copywriting*
  - 1.2.4. Identificando los deseos del cliente
- 1.3. El papel del lenguaje del beneficio en el *Copywriting* en la persuasión
  - 1.3.1. Por qué es importante utilizar el lenguaje del beneficio en el *Copywriting*
  - 1.3.2. Identificando los beneficios del producto o servicio
  - 1.3.3. Utilizando el lenguaje del beneficio en el *Copywriting* y aumentar las ventas
  - 1.3.4. Cómo utilizar testimonios de clientes aumentar la confianza
- 1.4. El papel del lenguaje emocional en el *Copywriting*
  - 1.4.1. Por qué es importantes el lenguaje emocional en el *Copywriting*
  - 1.4.2. Identificando las emociones del cliente
  - 1.4.3. Cómo utilizar el lenguaje emocional para persuadir y aumentar las ventas
  - 1.4.4. Las emociones que más se utilizan en el *Copywriting* para ventas
- 1.5. *Copywriting* para aumentar las ventas: autoridad y confianza
  - 1.5.1. Cómo utilizar el *Copywriting* para construir autoridad en tus ventas
  - 1.5.2. Construyendo la autoridad en el *Copywriting*, con demostración y experiencia
  - 1.5.3. Construyendo la confianza en el *Copywriting*, con transparencia y la honestidad
  - 1.5.4. Razones por las que es importante la confianza en el *Copywriting*
- 1.6. Cómo mejorar tu atención al cliente con *Copywriting*
  - 1.6.1. Cómo y porqué dar la bienvenida al cliente utilizando *Copywriting*
  - 1.6.2. Comunicación de incidencias que afectan al cliente
  - 1.6.3. Tratamiento de reclamaciones de pago y otras cuestiones administrativas
  - 1.6.4. Estructura de las comunicaciones con el cliente aplicando *Copywriting*





- 1.7. Estructuras básicas para responder rápido a situaciones complicadas
  - 1.7.1. Cuando tenemos que decir que NO a un cliente
  - 1.7.2. Cuando tenemos que pedirle disculpas
  - 1.7.3. Cuando tenemos que dar malas noticias
  - 1.7.4. Un caso real
- 1.8. El copy en la comunicación interna
  - 1.8.1. La importancia de la comunicación interna: la atención a los públicos internos
  - 1.8.2. Las comunicaciones por email
  - 1.8.3. Las comunicaciones en un tablón visual
  - 1.8.4. Las comunicaciones formales: firma de contrato o fin de contrato
- 1.9. Las presentaciones de empresa B2B o a inversores
  - 1.9.1. Qué es el elevator pitch
  - 1.9.2. Cómo elaborarlo
  - 1.9.3. Preparar una presentación de empresa
  - 1.9.4. Crear un vídeo corporativo o de presentación de empresa
- 1.10. CRM y casos de éxito bien implantados
  - 1.10.1. Qué es el CRM
  - 1.10.2. El caso de Apple
  - 1.10.3. El caso de Amazon
  - 1.10.4. El caso de Zara
  - 1.10.5. El caso de British Airways

“

*Este Diplomado te trae los casos de éxito de implementación de CRM de Apple, Amazon o Zara para que lo integres en tus estrategias”*

05

# 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”*

## 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”*



*Accederás a un sistema de aprendizaje basado en la reiteración, con una enseñanza natural y progresiva a lo largo de todo el temario.*



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

## Un método de aprendizaje innovador y diferente

El presente programa de TECH es una enseñanza intensiva, creada desde 0, que propone los retos y decisiones más exigentes en este campo, 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 profesional más vigente.

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

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 8 elementos didácticos diferentes en cada lección.

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

*En 2019, obtuvimos los mejores resultados de aprendizaje de todas las universidades online en español en el mundo.*

En TECH se aprende con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los directivos del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina Relearning.

Nuestra universidad 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 y competencias

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



#### Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso 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 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.



06

# Titulación

El Diplomado en Copywriting para Atención al Cliente garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Diplomado expedido por TECH Universidad Tecnológica.



“

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

Este **Diplomado en Copywriting para Atención al Cliente** contiene el programa más completo y actualizado del mercado.

Tras la superación de la evaluación, el alumno recibirá por correo postal\* con acuse de recibo su correspondiente título de **Diplomado** emitido por **TECH Universidad Tecnológica**.

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

Título: **Diplomado en Copywriting para Atención al Cliente**

N.º Horas Oficiales: **150 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 adicional.



## Diplomado

### Copywriting para Atención al Cliente

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Universidad Tecnológica
- » Dedicación: 16h/semana
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

Diplomado

Copywriting para Atención al Cliente