

# CRM



## DIPLOMADO EN MERCADEO RELACIONAL Y CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

El mercadeo ha evolucionado para convertirse en un mercadeo basado en la experiencia de los consumidores, son ellos la publicidad y reputación de la marca. El reto que enfrenta el mundo de los negocios, es cómo atraer y conservar los clientes de por vida.

### OBJETIVOS

- Analizar las últimas tendencias del mercadeo basado en el estudio de la conducta del consumidor y el mercadeo de experiencias
- Diseñar estrategias de CRM para lograr clientes de por vida
- Aprender técnicas innovadoras para estudiar y aprender de la voz del cliente
- Desarrollar programas de lealtad, basados en una orientación cliente 360.

**Horario:** lunes y miércoles  
6pm a 10:00 pm

**Intensidad:** 80 horas

**Modalidad:** Presencial

### CONTENIDO

**MÓDULO 1:** Introducción al Mercadeo Relacional

**MÓDULO 2** Desarrollo de propuestas de valor y planes de lealtad

**MÓDULO 3:** Soluciones multicanal orientadas al cliente

**MÓDULO 4:** Cultura organizacional con visión cliente

**MÓDULO 5:** Aumento de la rentabilidad por cliente a través de CRM

**Cuerpo docente de alto perfil**