

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT



**Área:** COMERCIO Y MARKETING

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 50 h

**Precio:** 400.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### DESTINATARIOS

- Personas que deseen dedicarse profesionalmente al **mundo del marketing** y especializarse en las **estrategias de marketing relacional**.
- **Toda aquella persona** interesada en actualizar y ampliar sus conocimientos de "Marketing Relacional".

### OBJETIVOS

- Conocer el marketing relacional y su importancia. - Entender el cliente como protagonista del marketing relacional y el CRM como herramienta del mismo. - Comprender los pilares del marketing relacional. - Orientar al mercado y al marketing relacional. - Fidelizar clientes con estrategias de marketing relacional.

### CONTENIDOS

Tema 1. Introducción al marketing relacional. Introducción. Transición del marketing transaccional al marketing relacional. Importancia del marketing relacional. El cliente: protagonista del marketing relacional. El CRM como herramienta del marketing relacional. Tema 2. Los pilares del marketing relacional. Marketing relacional y marketing directo. Bases de datos: herramienta del marketing relacional. Técnicas del marketing directo y relacional. Contact Center. Tema 3. Orientación al mercado y marketing relacional. La orientación al mercado. Elementos estratégicos del marketing relacional. La fidelización de clientes.

### METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.



- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.  
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.