Experto Universitario

Customer Relationship Management

ECRM



tech universidad tecnológica



tech universidad tecnológica

Experto Universitario
Customer Relationship Management

Idioma: **Español**

Modalidad: **Online**

Duración: **6 meses**

Acreditación: **TECH - Universidad Tecnológica**

Horas lectivas: **375 h.**

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 — 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, el alumno obtiene un conocimiento experto de las relaciones con sus clientes, así como las aptitudes necesarias para dirigir grandes proyectos enfocados a 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. Somos una escuela de negocios de élite, con un modelo de máxima exigencia académica. Un centro de alto rendimiento internacional, de entrenamiento intensivo en habilidades directivas.





Somos una universidad a la vanguardia tecnológica y ponemos todos nuestros recursos a tu alcance para que logres el éxito empresarial”

En TECH - Universidad Tecnológica

Innovación

Te ofrecemos 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 te aportará las claves para desarrollarte 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 nuestros programas el novedoso sistema de multivídeo interactivo

Máxima exigencia

Nuestro criterio de admisión no es económico. No necesitas realizar una gran inversión para estudiar con nosotros. Eso sí, para titularte en TECH pondremos al límite tu inteligencia y tu capacidad para resolver problemas. Nuestro listón académico está muy alto...

95 % | **de los alumnos de TECH finaliza sus estudios con éxito**

Networking

En TECH participan profesionales de todos los países de habla hispana, de tal manera que podrás crear una gran red de contactos útil para tu futuro.

38.000 | **directivos capacitados cada año**

23 | **nacionalidades distintas**

Empowerment

Crece de la mano de las mejores empresas y profesionales de gran prestigio e influencia. Hemos desarrollado alianzas estratégicas y una valiosa red de contactos con los principales actores económicos de Europa y América.

+500 | **acuerdos de colaboración con las mejores empresas**

Talento

Nuestro programa es una propuesta única para sacar a la luz tu talento en el ámbito empresarial. Una oportunidad con la que podrás dar a conocer tus inquietudes y tu visión de negocio.

Enseña al mundo tu talento tras realizar este programa

Contexto Multicultural

Comparte con nosotros una experiencia única. Estudiarás en un contexto multicultural. En un programa con visión global, gracias al cual podrás conocer la forma de trabajar en diferentes lugares del mundo, recopilando la información más novedosa y que mejor se adapte a tu idea de negocio.

Nuestros alumnos provienen de más de 35 nacionalidades



Aprende con los mejores

Nuestro equipo docente 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 ofrecerte una especialización de calidad que te permita avanzar en tu carrera y lograr destacar en el ámbito empresarial.

Profesores de 20 nacionalidades diferentes

"En TECH tendrás acceso a los estudios de casos de Harvard Business School"

En TECH buscamos la excelencia y, para ello, contamos con una serie de características que nos hacen únicos:

Análisis

Exploramos tu lado crítico, tu capacidad de cuestionarte las cosas, tu competencia en resolución de problemas, tus habilidades interpersonales.

Excelencia académica

Ponemos a tu alcance la mejor metodología de aprendizaje online. Combinamos el método Relearning (metodología de aprendizaje de posgrado con mejor valoración internacional), junto a los "case studies" de Harvard Business School. Tradición y vanguardia en un difícil equilibrio, y en el contexto del más exigente itinerario académico.

Economía de escala

Somos los más grandes. TECH tiene un portfolio de más de 7.000 posgrados universitarios en español. Y en la nueva economía, **volumen + tecnología = precio disruptivo**. De esta manera, nos aseguramos de que estudiar no te resulte tan costoso como en otra universidad.

03

¿Por qué nuestro programa?

Realizar el programa de TECH supone multiplicar tus 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 te abre las puertas a un futuro prometedor. Aprenderás 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 te aportará multitud de ventajas laborales y personales, entre ellas destacamos las siguientes:

01

Darás un impulso definitivo a tu carrera

Te brindamos la oportunidad de tomar las riendas de tu futuro y desarrollar todo tu potencial. Con la realización de nuestro programa adquirirás las competencias necesarias para lograr un cambio positivo en tu 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

Desarrollarás una visión estratégica y global de la empresa

Te ofrecemos una profunda visión de la dirección general para entender cómo afecta cada decisión a las distintas áreas funcionales de la organización.

Nuestra visión global de la empresa mejorará tu visión estratégica.

03

Te afianzarás en la alta gestión empresarial

Te abrimos las puertas a un panorama profesional a tu altura como directivo de alto nivel, con una amplia visión del entorno internacional.

Trabajarás más de 100 casos reales de alta dirección.

04

Asumirás nuevas responsabilidades

Te mostramos las últimas tendencias, avances y estrategias para llevar a cabo tu labor profesional en un entorno cambiante.

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

05

Tendrás acceso a una potente red de contactos

Te relacionamos con personas como tú. Con tus mismas inquietudes y ganas de crecer. Comparte socios, clientes o proveedores.

Encontrarás una red de contactos imprescindible para tu desarrollo profesional.

06

Desarrollarás tu proyecto de empresa de forma rigurosa

Obtendrás una profunda visión estratégica que te ayudará a desarrollar tu propio proyecto, teniendo en cuenta las diferentes áreas de la empresa.

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

07

Mejorarás tus soft skills y habilidades directivas

Te ayudamos a aplicar y desarrollar los conocimientos adquiridos y mejorar en tus 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

Formarás parte de una comunidad exclusiva

Te brindamos la oportunidad de formar 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 el alumno sea un experto total 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 el alumno estará preparado 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"

Tus objetivos son los nuestros.
Trabajamos conjuntamente para ayudarte a conseguirlos

El **Experto Universitario en Customer Relationship Management** te capacitará 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

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 el alumno analizará 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.

A lo largo de 375 horas, el alumno analiza 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, y está diseñado para formar a directivos que entiendan la gestión de las relaciones con los clientes desde una perspectiva estratégica, internacional e innovadora.

Este Experto Universitario se desarrolla a lo largo de 6 meses y se divide en cuatro módulos:

Módulo 1	*Strategy in marketing management*
Módulo 2	*Customer relationship management*
Módulo 3	*Inbound marketing*
Módulo 4	*Social media y comumunity management*



Dónde, cuándo y cómo se imparte

Este Experto Universitario se desarrolla a lo largo de 6 meses y se divide en cuatro módulos. Se puede realizar de manera totalmente online, con la posibilidad de descargarse el temario entero para que sea el alumno el que administre su propio 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

1.1. *Marketing management*
1.1.1. *Positioning and Value Creation*
1.1.2. Orientación y posicionamiento de la empresa al *marketing*
1.1.3. *Marketing* estratégico vs *marketing* operativo
1.1.4. Objetivos en dirección de *marketing*
1.1.5. Comunicaciones integradas de *marketing*

1.2. Función del *marketing* estratégico
1.2.1. Principales estrategias de *marketing*
1.2.2. Segmentación, *targeting* y posicionamiento
1.2.3. Gestión del *marketing* estratégico

1.3. Dimensiones de la estrategia del *marketing*
1.3.1. Recursos e inversiones necesarias
1.3.2. Fundamentos de la ventaja competitiva
1.3.3. Comportamiento competitivo de la empresa
1.3.4. Focus *marketing*

1.4. Estrategias de desarrollo de nuevos productos
1.4.1. Creatividad e innovación en *marketing*
1.4.2. Generación y filtrado de ideas
1.4.3. Análisis de viabilidad comercial
1.4.4. Desarrollo, pruebas de mercado y comercialización

1.5. Políticas de fijación de precios
1.5.1. Metas a corto y largo plazo
1.5.2. Tipos de fijación de precios
1.5.3. Factores que influyen en la determinación del precio

1.6. Estrategias de promoción y *merchandising*
1.6.1. Gestión de la Publicidad
1.6.2. Plan de comunicación y medios
1.6.3. El *merchandising* como técnica de *marketing*
1.6.4. *Visual merchandising*

1.7. Estrategias de distribución, expansión e intermediación
1.7.1. Externalización de la fuerza de ventas y atención al cliente
1.7.2. La logística comercial en la gestión de ventas de productos y servicios
1.7.3. Gestión del ciclo de ventas

1.8. Desarrollo del plan de *marketing*
1.8.1. Análisis y diagnóstico
1.8.2. Decisiones estratégicas
1.8.3. Decisiones operativas

Módulo 2. *Customer relationship management*

2.1. Conociendo al mercado y al consumidor
2.1.1. *Open innovation*
2.1.2. Inteligencia competitiva
2.1.3. *Share economy*

2.2. CRM y filosofía empresarial
2.2.1. Filosofía empresarial u orientación estratégica
2.2.2. Identificación y diferenciación del cliente
2.2.3. La empresa y sus *stakeholders*
2.2.4. *Clienting*

2.3. *Database Marketing y Customer Relationhip Management*
2.3.1. Aplicaciones del *Database marketing*
2.3.2. Leyes y regulación
2.3.3. Fuentes de información, almacenamiento y procesamiento

2.4. Psicología y comportamiento del consumidor
2.4.1. El estudio del comportamiento del consumidor
2.4.2. Factores internos y externos del consumidor
2.4.3. Proceso de decisión del consumidor
2.4.4. Consumerismo, sociedad, *marketing* y ética

2.5. Áreas del CRM *Management*
2.5.1. *Customer Service*
2.5.2. Gestión de la Fuerza de Ventas
2.5.3. Servicio al Cliente

2.6. *Marketing consumer centric*
2.6.1. Segmentación
2.6.2. Análisis de la rentabilidad
2.6.3. Estrategias para fidelizar al cliente

2.7. Técnicas de CRM *management*
2.7.1. *Marketing* directo
2.7.2. Integración multicanal
2.7.3. *Marketing* viral

2.8. Ventajas y peligros de implementar CRM
2.8.1. CRM, ventas y costes
2.8.2. Satisfacción y lealtad del cliente
2.8.3. Implementación tecnológica
2.8.4. Errores estratégicos y de gestión

Módulo 3. *Inbound marketing*

3.1. Definición del *inbound marketing*
3.1.1. *Inbound marketing* efectivo
3.1.2. Beneficios del *inbound marketing*
3.1.3. Medir el éxito de *inbound marketing*

3.2. Investigación del *target*
3.2.1. *Consumer Intent Modelling & Buyer Personas*
3.2.2. *Customer Journey Mapping*
3.2.3. *Content strategy*

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. *User & Brand Generated Content*
3.4.2. *Oportunidad Blogging*
3.4.3. Video y otros formatos

3.5. Dinamización de contenidos
3.5.1. *Influencers*
3.5.2. *Blogger outreach*
3.5.3. *Paid content seeding*

3.6. *Conversión*
3.6.1. *Lead capturing & CRO*
3.6.2. *Lead nurturing & Marketing automation*

Módulo 4. *Social media y comumunity 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. Nettiqueta y buenas prácticas en las redes sociales
4.2.4. *Branding y networking* 2.0

4.3. Plataformas generalistas, profesionales y *microblogging*

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. *Blogging* 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 social media
4.10.1. El plan de comunicación corporativa 2.0
4.10.2. Las relaciones públicas corporativas y el social media
4.10.3. Análisis y evaluación de resultados

4.11. *Community management*
4.11.1. Funciones, tareas y responsabilidades del *Community manager*

06

Metodología

Esta capacitación te 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"

En TECH Business School empleamos el método del caso de Harvard

Nuestro programa te ofrece un método revolucionario de desarrollo de tus habilidades y conocimientos. Nuestro objetivo es afianzar tus 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"



Somos la primera universidad online en español que combina los case studies de Harvard Business School con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración.



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

Este programa de la Escuela de Negocios de TECH es un programa intensivo que te prepara para afrontar todos los retos en este área, tanto en el ámbito nacional como internacional. Tenemos el compromiso de favorecer tu crecimiento personal y profesional, la mejor forma de caminar hacia el éxito, por eso en TECH Universidad Tecnológica utilizarás los case studies de la Harvard, con la que tenemos un acuerdo estratégico que nos permite acercarte los materiales de la mejor universidad del mundo.

> *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 tomasen decisiones y emitiesen juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Ante una determinada situación, ¿qué harías tú? Esta es la pregunta a la que te enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del programa, te enfrentarás a múltiples casos reales. Deberás integrar todos tus conocimientos, investigar, argumentar y defender tus ideas y decisiones.

Relearning Methodology

Nuestra Universidad es la primera en el mundo que combina los case studies de Harvard University con un sistema de aprendizaje 100 % online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

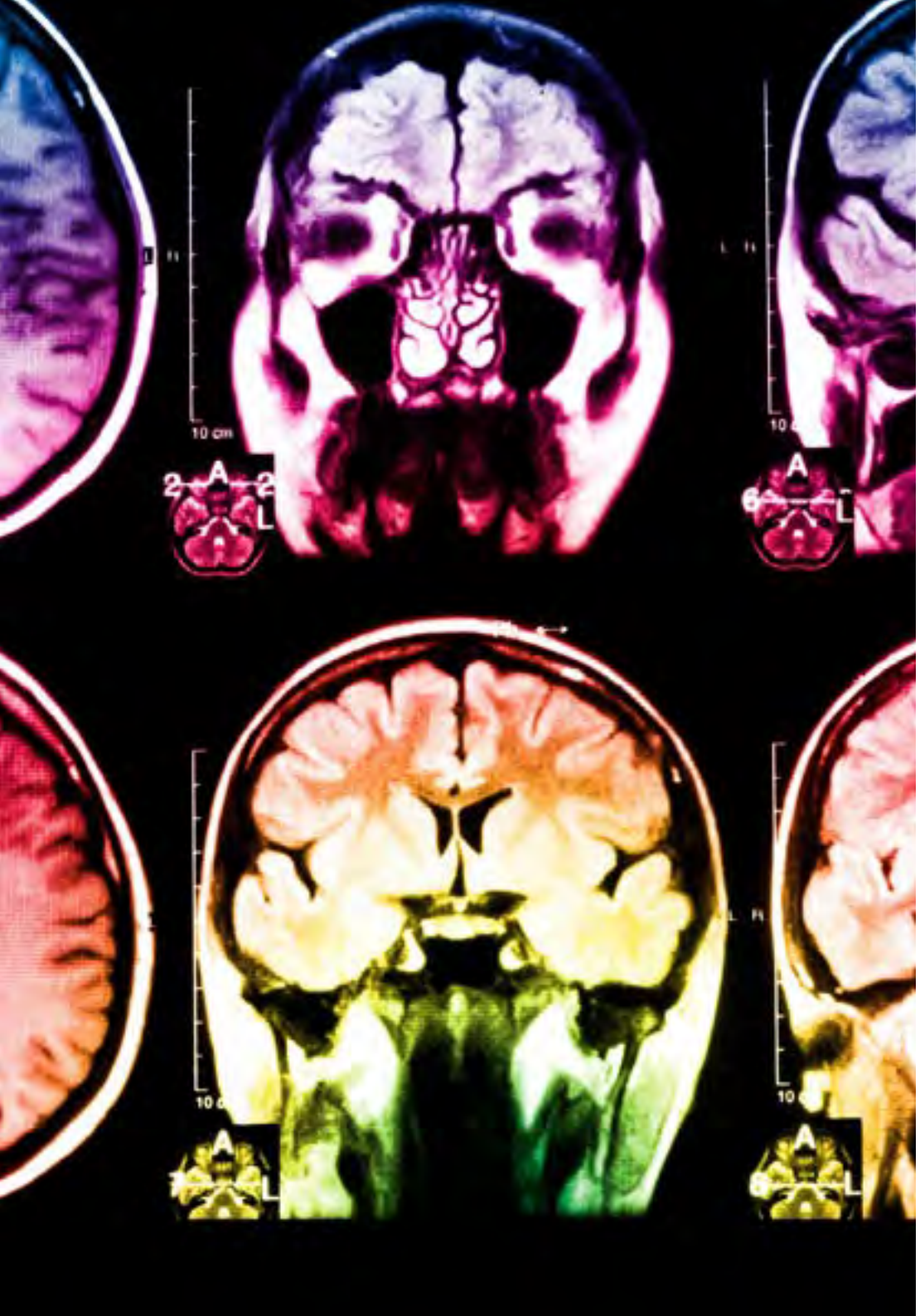
Potenciamos los case studies de Harvard con el mejor método de enseñanza 100 % online: el Relearning.

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 hemos conseguido 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 (aprendemos, desaprendemos, olvidamos y reaprendemos). Por eso, combinamos cada uno de estos elementos de forma concéntrica. Con esta metodología hemos capacitado a 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 filosofia, 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, 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.

En este programa tendrás acceso a los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para ti:

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.

Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

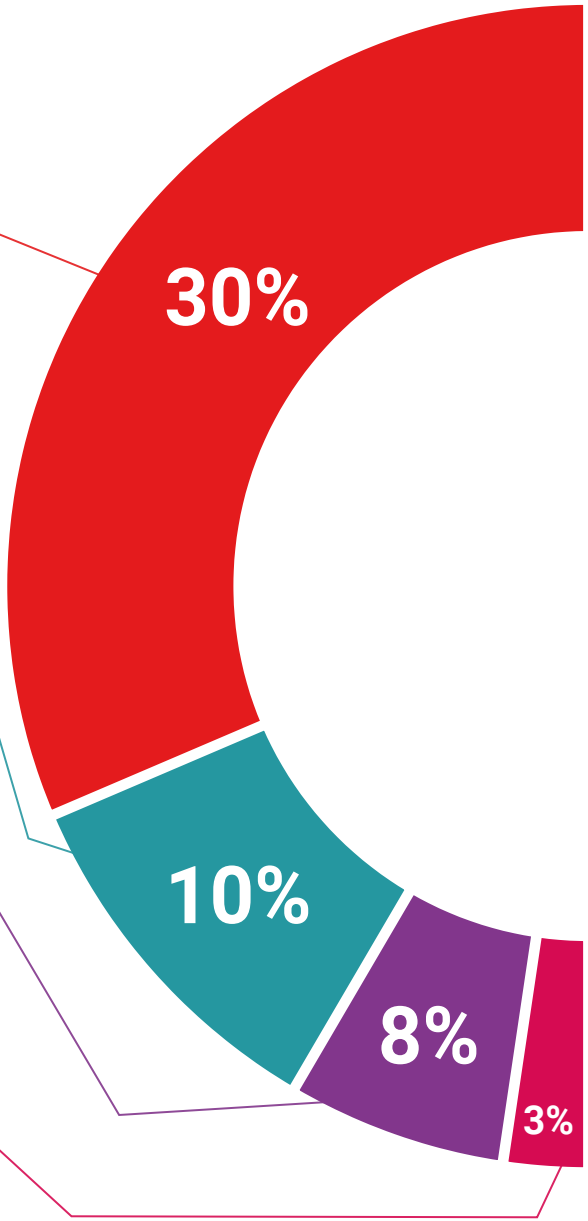
El denominado Learning from an expert afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.

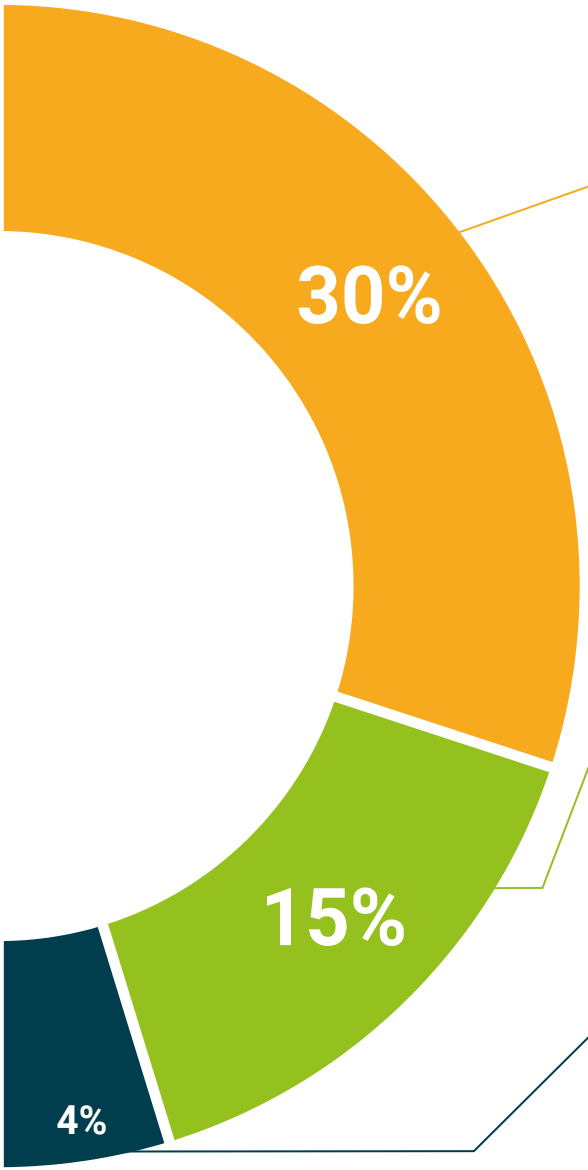
Prácticas de habilidades directivas

Realizarás 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, 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 business cases que se emplean en la Harvard Business School. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas en alta dirección del panorama latinoamericano.

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 de capacitación para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".

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.

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.



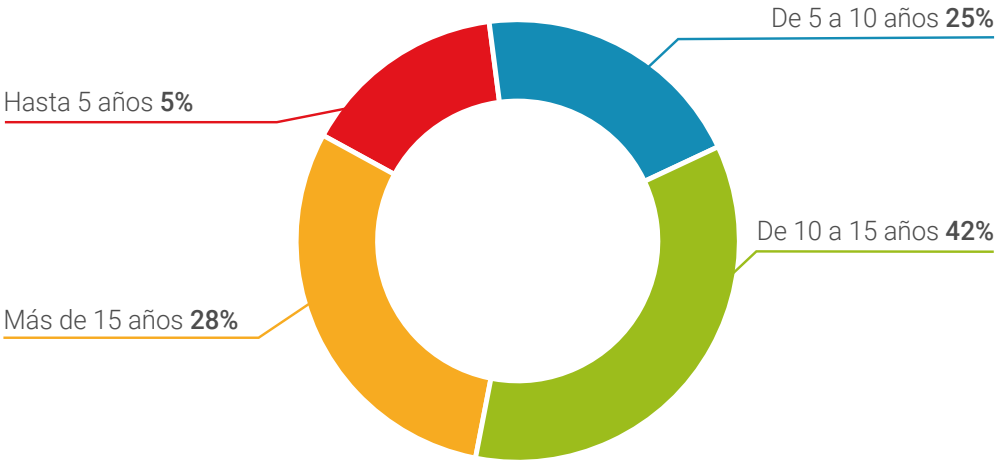


Tienes ante ti una oportunidad para darle ese plus de profesionalidad que buscas a tu trabajo diario del trato con clientes. Este programa llevará tus capacidades a su máximo potencial"

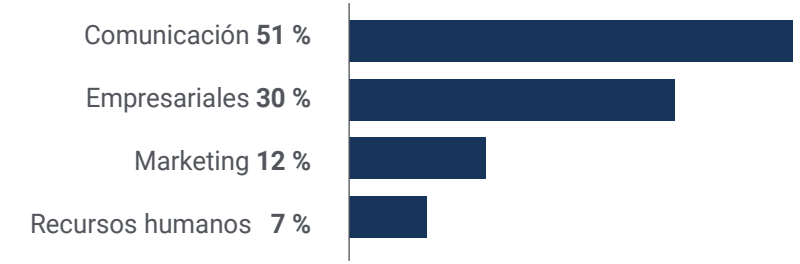
Edad media

Entre **35** y **45** años

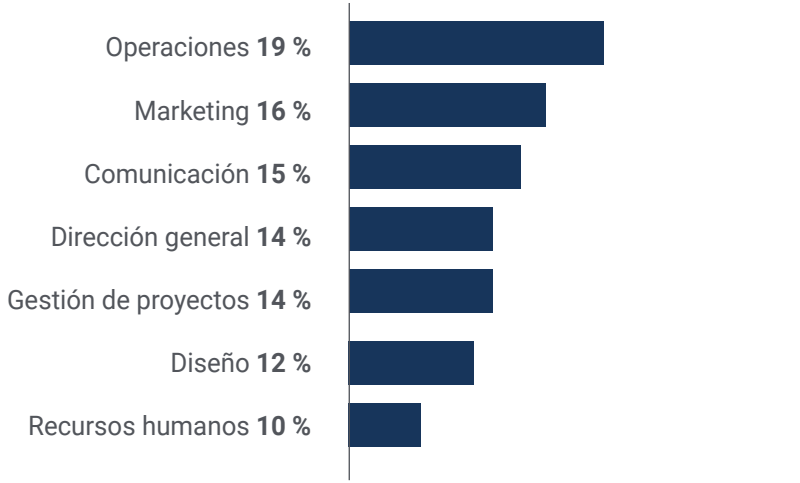
Años de experiencia



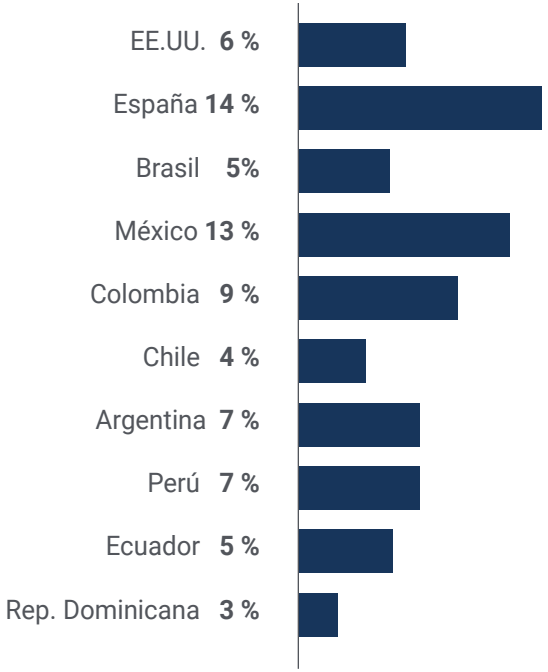
Formación



Perfil académico



Distribución geográfica





Francisco Carrasco

Director de marketing

"Gracias a este Experto 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. En definitiva, los conocimientos en materia de Customer Relationship Management me han permitido crecer personal y, sobre todo, profesionalmente"

08

Impacto para tu carrera

Somos conscientes de que cursar un programa de estas características supone una gran inversión económica, profesional y, por supuesto, personal.

El objetivo final de llevar a cabo este gran esfuerzo debe ser el de conseguir crecer profesionalmente. Y hacerlo mucho...





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

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

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

El Experto 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 motiva al profesional para que se encamine hacia el éxito.

Si quieres superarte a ti mismo, conseguir un cambio positivo a nivel profesional y relacionarte con los mejores, éste es tu sitio.

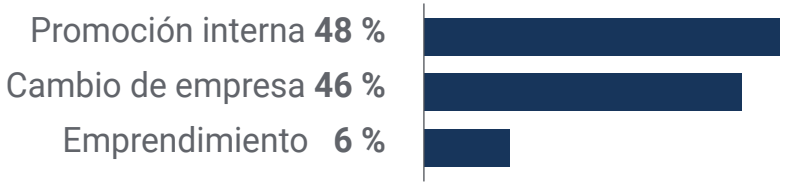
Generar un cambio positivo

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

Momento del cambio

Durante el programa el	Durante el primer año el	Dos años después el
15 %	**55 %**	**30 %**

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 que 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

El profesional aportará 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

Será capaz 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

El profesional puede 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 te garantiza, además de la especialización más rigurosa y actualizada, el acceso a un título universitario expedido por TECH - Universidad Tecnológica.





Supera con éxito esta capacitación y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”

Este **Experto Universitario en Customer Relationship Management** contiene el programa científico más completo y actualizado del mercado.

Tras la superación de las evaluaciones por parte del alumno, éste recibirá por correo postal con acuse de recibo su correspondiente **Título de Experto Universitario** emitido por **TECH - Universidad Tecnológica**.

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

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

Nº Horas Oficiales: **375**


tech universidad tecnológica

Otorga la presente

CONSTANCIA

a

C. _____, con documento de identificación nº_____

Por haber superado con éxito y acreditado el programa de

EXPERTO UNIVERSITARIO

en

Customer Relationship Management

Se trata de un título propio de esta Universidad con una duración de 375 horas, con fecha de inicio dd/mm/aaaa y fecha de finalización dd/mm/aaaa.

TECH es una Institución Particular de Educación Superior reconocida por la Secretaría de Educación Pública a partir del 28 de junio de 2018.

A 17 de junio de 2020

Mtra.Tere Guevara Navarro
Rectora

Este título propio se deberá acompañar siempre del título universitario habilitante expedido por la autoridad competente para ejercer profesionalmente en cada país. código único TECH: AFWOR23S techtitute.com/titulos

*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.

tech universidad tecnológica

Experto Universitario
Customer Relationship Management

Idioma: **Español**
Modalidad: **Online**
Duración: **6 meses**
Acreditación: **TECH - Universidad Tecnológica**
Horas lectivas: **375 h.**

Experto Universitario

Customer Relationship Management



tech universidad tecnológica