



# Cursos Expertos

Curso Experto en CRM y Customer Experience + 5 Créditos ECTS



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

INESEM BUSINESS SCHOOL

# Índice

Curso Experto en CRM y Customer Experience + 5 Créditos ECTS

1. Sobre Inesem
2. Curso Experto en CRM y Customer Experience + 5 Créditos ECTS

[Descripción](#) / [Para que te prepara](#) / [Salidas Laborales](#) / [Resumen](#) / [A quién va dirigido](#) /

[Objetivos](#)

3. Programa académico
4. Metodología de Enseñanza
5. ¿Porqué elegir Inesem?
6. Orientacion
7. Financiación y Becas

# SOBRE INESEM BUSINESS SCHOOL

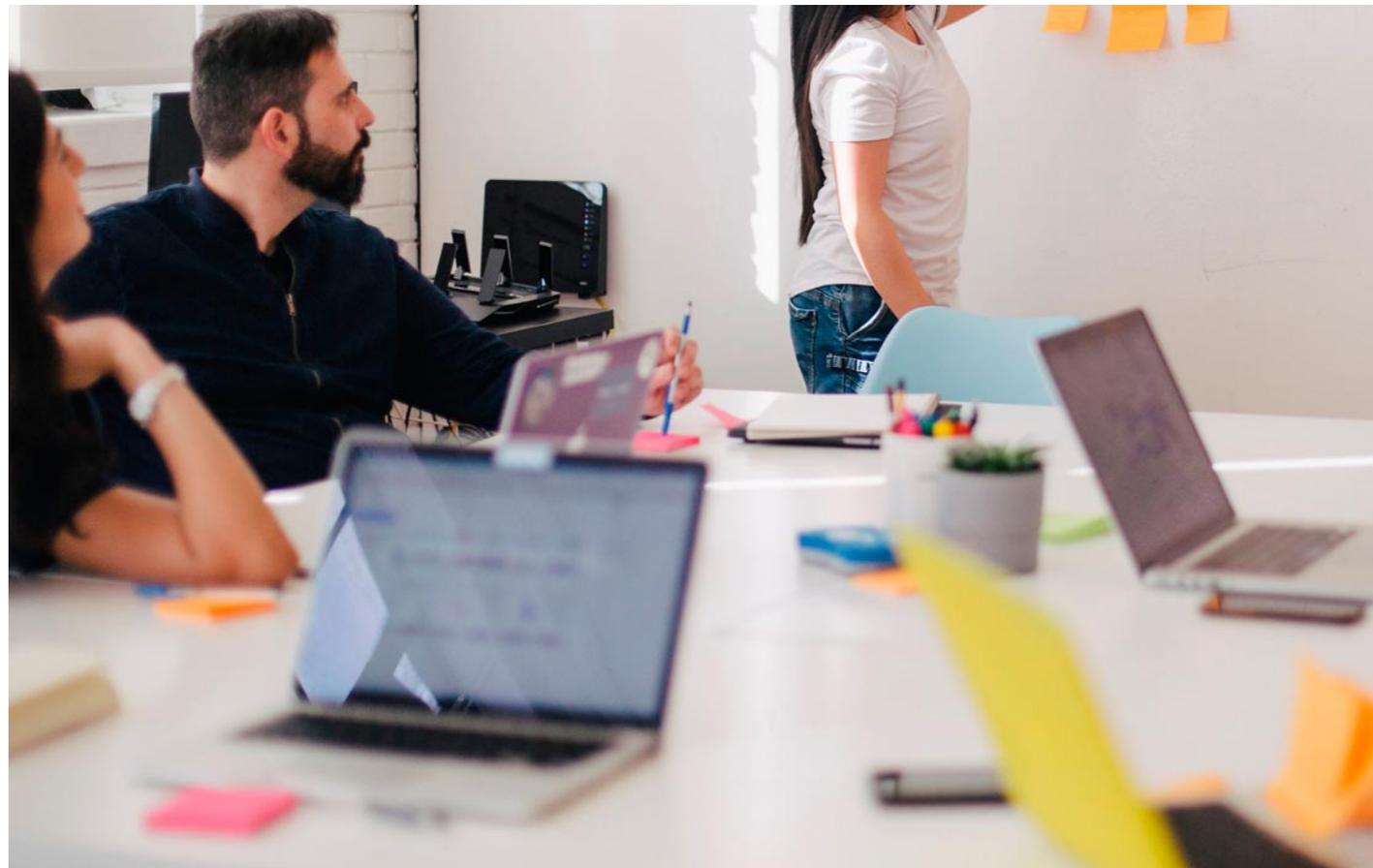


INESEM Business School como Escuela de Negocios Online tiene por objetivo desde su nacimiento trabajar para fomentar y contribuir al desarrollo profesional y personal de sus alumnos. Promovemos ***una enseñanza multidisciplinar e integrada***, mediante la aplicación de ***metodologías innovadoras de aprendizaje*** que faciliten la interiorización de conocimientos para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos de nuestros itinerarios formativos.

En definitiva, en INESEM queremos ser el lugar donde te gustaría desarrollar y mejorar tu carrera profesional. ***Porque sabemos que la clave del éxito en el mercado es la "Formación Práctica" que permita superar los retos que deben de afrontar los profesionales del futuro.***



## Curso Experto en CRM y Customer Experience + 5 Créditos ECTS



DURACIÓN	420
PRECIO	599 €
CRÉDITOS ECTS	5
MODALIDAD	Online

Entidad impartidora:



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

Programa de Becas / Financiación 100% Sin Intereses

## Titulación Cursos Expertos

Doble titulación:

- Título Propio Curso Experto en CRM y Customer Experience expedido por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales (INESEM). "Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad."
- Título Propio Universitario en Design Thinking expedido por la Universidad Antonio de Nebrija con 5 créditos ECTS

# Resumen

La competitividad en el mundo empresarial es tan alta actualmente, que adaptarte y competir en la actualidad es un reto para las marcas a diario. Para cuidar y fidelizar a nuestros clientes hay que fijar hasta el más mínimo detalle. Por ello, el Curso Experto en CRM y Customer Experience pone a tu disposición las claves de una buena gestión del cliente para optimizar la experiencia entre empresa y usuario. Gracias a este curso podrás aprender la importancia del CRM en la empresa además de otras técnicas de captación y fidelización de clientes. También podrás desarrollar tu capacidad creativa para impulsar tu negocio aprendiendo la técnica Design Thinking, mediante la cual podrás generar nuevas ideas para las necesidades actuales de tus clientes.

## A quién va dirigido

El Curso Experto en CRM y Customer Experience va dirigido a directivos o propietarios de empresas que quieran mejorar su experiencia con los clientes y gestionar la marca de forma profesional introduciendo Planes de Marketing Directo e implementando la gestión del Customer Relationship Management en la empresa.

# Objetivos

Con el Cursos Expertos **Curso Experto en CRM y Customer Experience + 5 Créditos ECTS** usted alcanzará los siguientes objetivos:

- Aprender a realizar Planes de Marketing Directo
- Gestionar y fidelizar clientes
- Conocer la importancia del CRM en la empresa
- Conocer la técnica de Inbound Marketing
- Aprender la metodología de Design Thinking
- Conocer el concepto de eCRM





¿Y, después?

### Para qué te prepara

El Curso Experto en CRM y Customer Experience te prepara para una gestión integral de tu cartera de clientes para ofrecer una experiencia profesional que te permita competir con las empresas de tu área de actuación. Crea planes de Marketing Directo eficaces y aprende la importancia del CRM en una empresa, así como la integración de esta estrategia, además de aprender Design Thinking mediante el cual podrás incrementar el pensamiento creativo.

### Salidas Laborales

Podrás desarrollar tu carrera profesional como directivo o gestionando tu empresa, además de trabajar en el departamento de marketing o comercial de otras empresas. En estos puestos desarrollarás tus habilidades en la gestión de clientes y en la fidelización de estos, pasando por el desarrollo de planes de Marketing Directo y estrategias de interacción con los clientes.

# ¿Por qué elegir INESEM?



# PROGRAMA ACADÉMICO

Curso Experto en CRM y Customer Experience + 5 Créditos ECTS

Módulo 1. **Plan de marketing directo y fidelización de clientes**

Módulo 2. **Atención al cliente en social media**

Módulo 3. **Customer experience strategy**

Módulo 4. **Customer relationship management**

Módulo 5. **Design thinking**

### Módulo 1.

## Plan de marketing directo y fidelización de clientes

### Unidad didáctica 1.

#### El marketing directo como parte del plan de marketing

---

1. Introducción al Marketing Directo
2. El micromarketing y su aplicación estratégica
3. Marketing Relacional

### Unidad didáctica 2.

#### El plan de marketing directo

---

1. Definición, estructuración e implementación del Plan de Marketing Directo
2. Ventajas del Marketing Directo frente a los Medios Masivos
3. Planificación de Campañas
4. Los Medios del Marketing Directo (prensa, e-mailings, buzoneo mobile marketing, etc)
5. Marketing On-Line
6. Análisis de Resultados
7. Creatividad en el Marketing Directo: campañas creativas

### Unidad didáctica 3.

#### Estrategias de interacción con los clientes

---

1. Generación, gestión y comunicación de contactos
2. Listas y bases de datos
3. Fidelización de clientes
4. La implementación de un CRM
5. Ley de Protección de Datos

# Módulo 2.

## Atención al cliente en social media

### Unidad didáctica 1.

#### Social crm

---

1. Introducción
2. Marketing relacional
3. Experiencia del usuario
4. Herramientas de Social CRM

### Unidad didáctica 2.

#### Atención al cliente en facebook

---

1. Introducción
2. Escucha activa
3. Uso de chatbots en Facebook Messenger
4. Información de la Fanpage
5. Gestión de Comentarios
6. Reseñas o valoraciones

### Unidad didáctica 3.

#### Atención al cliente en twitter

---

1. Introducción
2. Información básica del perfil
3. Agregar un botón de mensaje
4. Configurar mensajes de bienvenida
5. Deep Links
6. Monitorización
7. Gestión de comentarios
8. Gestionar crisis de reputación en Twitter

### Unidad didáctica 4.

#### Atención al cliente en instagram

---

1. Introducción
2. Información básica del perfil
3. Instagram Direct
4. Gestión de comentarios
5. Herramientas de Análisis y monitorización

### Unidad didáctica 5.

#### Gestión de la atención al cliente en social media

---

1. Definir la estrategia
2. Cuentas específicas
3. Identificación del equipo
4. Definir el tono de la comunicación
5. Protocolo de resolución de problemas
6. Manual de Preguntas Frecuentes (FAQ)
7. Monitorización
8. Gestión, seguimiento y fidelización
9. Medición de la gestión de atención al cliente

# Módulo 3.

## Customer experience strategy

### Unidad didáctica 1.

#### Customer journey y buyer persona

---

1. Introducción al customer journey
2. Fases de la experiencia de cliente
3. Propuestas de mejora
4. Herramientas para crear un Customer Journey
5. Tendencias
6. Introducción al Buyer persona
7. Cómo crear tu Buyer Persona
8. Herramientas

### Unidad didáctica 2.

#### Plan de marketing digital

---

1. Plan de marketing
2. ¿Qué es el marketing digital?
3. Estrategias para marketing digital

### Unidad didáctica 3.

#### Inbound marketing (email marketing-marketing de contenidos-blogs)

---

1. Inbound Marketing VS Marketing de contenidos
2. Etapas de Inbound
3. Marketing de permiso
4. Email Marketing
5. A/B testing
6. Qué es y qué aporta un blog
7. Mi primer blog
8. Diseño y plantillas
9. Cómo destacarlo en la web: herramientas
10. Tipos de estrategia
11. Newsletter y Blog
12. Curación de contenidos
13. Storytelling

### Unidad didáctica 4.

#### Monitorización y escucha activa

---

1. ¿Por qué es importante?
2. Consejos para realizar escucha activa
3. Ventajas de la escucha activa
4. Herramientas de monitorización

# Módulo 4.

## Customer relationship management

### Unidad didáctica 1.

#### El papel del crm en la empresa

---

1. El papel del CRM en el marketing de la empresa
2. Diferencias entre CRM y Marketing Relacional
3. Objetivo y beneficios de una estrategia CRM
4. Estructura de la organización del CRM

### Unidad didáctica 2.

#### La estrategia crm

---

1. Definición de estrategia CRM
2. Las fuerzas del cambio
3. Orientación al cliente
4. Integración del CRM en nuestra estrategia online
5. Elementos de un programa CRM
6. Medición y análisis de resultados

### Unidad didáctica 3.

#### El ecrm

---

1. eCRM como expansión de la estrategia CRM
2. Social CRM
3. Componentes del eCRM
4. Implantación del eCRM

### Unidad didáctica 4.

#### Del crm al cem

---

1. Customer Relationship Management vs Customer Experience Management
2. La experiencia vista desde la parte interna de la empresa
3. La innovación en el CEM
4. Procesos colaborativos: Crossuser & Crowdsourcing
5. Impacto del CEM en la estrategia empresarial

### Unidad didáctica 5.

#### Beneficios de una estrategia de crm en la empresa

---

1. Lealtad y fidelidad de los clientes
2. Reducción del coste por cliente nuevo
3. Cross Selling (venta cruzada)
4. Up Selling (ventas añadidas)
5. Mayor eficiencia y productividad comercial
6. Reducción de costes en comunicación
7. No existen duplicidades (en procesos y datos)
8. Conocimiento del mercado y de nuestro target

### Unidad didáctica 6.

#### Beneficios de una estrategia crm para el cliente

---

1. La empresa conoce las necesidades del cliente
2. Aumento en la satisfacción del cliente
3. Trato personalizado con el cliente
4. Cliente único en la base de datos
5. Mejora del servicio prestado al cliente

### Unidad didáctica 7.

#### Áreas principales del crm

---

1. Servicio al cliente
2. La estructura del Call Center
3. Tipos de Call Center
4. La función del CRM para el Call Center
5. El sistema de automatización de ventas

# Módulo 5.

## Design thinking

### Unidad didáctica 1. Creatividad

---

1. La creatividad y las ideas
2. Elementos de la creatividad
3. Tipos de creatividad y pensamiento
4. Habilidades creativas

### Unidad didáctica 2. Gestión de la creatividad

---

1. Desarrollo de las habilidades creativas
2. Barreras emocionales y cognitivas
3. La interrogación conduce a la creación
4. El uso del azar para crear ideas
5. Herramientas para la generación y combinación de ideas

### Unidad didáctica 3. Pensamiento creativo

---

1. Definición de pensamiento creativo
2. Pensamiento creativo e innovación
3. Principios de la innovación
4. Lateral Thinking

### Unidad didáctica 4. Introducción al design thinking

---

1. Concepto de Design Thinking
2. Historia y evolución del Design Thinking
3. Áreas de aplicación y potenciales beneficios

### Unidad didáctica 5. El proceso en design thinking

---

1. Creatividad y desarrollo de nuevos productos
2. Premisas fundamentales
3. El proceso de innovación

### Unidad didáctica 6. Fase de empatía, el descubrimiento

---

1. Empatía: la fase de descubrimiento
2. Investigación de mercado
3. Investigación de users
4. Gestión de la información
5. Grupos de investigación

### Unidad didáctica 7. Definición de objetivos y delimitación del proyecto

---

1. La fase de definición
2. Desarrollo del proyecto
3. Gestión del proyecto
4. Cierre del proyecto

### Unidad didáctica 8. Desarrollo del proyecto, idea y prototipo

---

1. El proceso de desarrollo
2. Trabajo multidisciplinar
3. Métodos de desarrollo

### Unidad didáctica 9. Testeo y entrega del proyecto

---

1. El proceso final
2. Testeo final
3. Aprobación y lanzamiento
4. Medición del impacto y feedback

## Unidad didáctica 10.

### Metodología en design thinking (i)

---

1. Stakeholders Map
2. Inmersión Cognitiva
3. Interacción constructiva
4. Mapa mental
5. Moodboard
6. Observación encubierta
7. ¿Qué, Cómo y por qué?
8. Entrevistas
9. Scamper
10. Visualización empática
11. World Café
12. Mapa de interacción
13. Personas
14. Mapa de empatía
15. How might we...?
16. Saturar y agrupar
17. Compartir y documentar historias

## Unidad didáctica 11.

### Metodología en design thinking (ii)

---

1. Perfil de usuario
2. Card Sorting
3. Maquetas
4. Mapa de ofertas
5. Actividades de reactivación
6. Brainstorming
7. Brainwriting
8. Storytelling
9. Consejo de sabios
10. Impact Mapping
11. Lego® Serious Play®
12. Flor de loto
13. Customer journey map

## Unidad didáctica 12.

### Metodología design thinking (iii)

---

1. Dibujo en grupo
2. Evaluación controlada
3. Matriz de motivaciones
4. Role Play
5. Prototipado en bruto
6. Prototipado en imagen
7. Storyboard
8. System Map
9. Casos de Uso
10. Prototipado de la experiencia
11. Prototipado del servicio
12. Póster
13. Prueba de usabilidad

# metodología de aprendizaje

La configuración del modelo pedagógico por el que apuesta INESEM, requiere del uso de herramientas que favorezcan la colaboración y divulgación de ideas, opiniones y la creación de redes de conocimiento más colaborativo y social donde los alumnos complementan la formación recibida a través de los canales formales establecidos.



Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno comienza su andadura en INESEM Business School a través de un campus virtual diseñado exclusivamente para desarrollar el itinerario formativo con el objetivo de mejorar su perfil profesional. El alumno debe avanzar de manera autónoma a lo largo de las diferentes unidades didácticas así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes.

El equipo docente y un tutor especializado harán un *seguimiento exhaustivo*, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

Nuestro sistema de aprendizaje se fundamenta en *cinco pilares* que facilitan el estudio y el desarrollo de competencias y aptitudes de nuestros alumnos a través de los siguientes entornos:

## Secretaría

Sistema que comunica al alumno directamente con nuestro asistente virtual permitiendo realizar un seguimiento personal de todos sus trámites administrativos.

## Campus Virtual

Entorno Personal de Aprendizaje que permite gestionar al alumno su itinerario formativo, accediendo a multitud de recursos complementarios que enriquecen el proceso formativo así como la interiorización de conocimientos gracias a una formación práctica, social y colaborativa.

## Revista Digital

Espacio de actualidad donde encontrar publicaciones relacionadas con su área de formación. Un excelente grupo de colaboradores y redactores, tanto internos como externos, que aportan una dosis de su conocimiento y experiencia a esta red colaborativa de información.

## Webinars

Píldoras formativas mediante el formato audiovisual para complementar los itinerarios formativos y una práctica que acerca a nuestros alumnos a la realidad empresarial.

## Comunidad

Espacio de encuentro que permite el contacto de alumnos del mismo campo para la creación de vínculos profesionales. Un punto de intercambio de información, sugerencias y experiencias de miles de usuarios.



Revista Digital

Secretaría

5

pilares del método

Campus Virtual

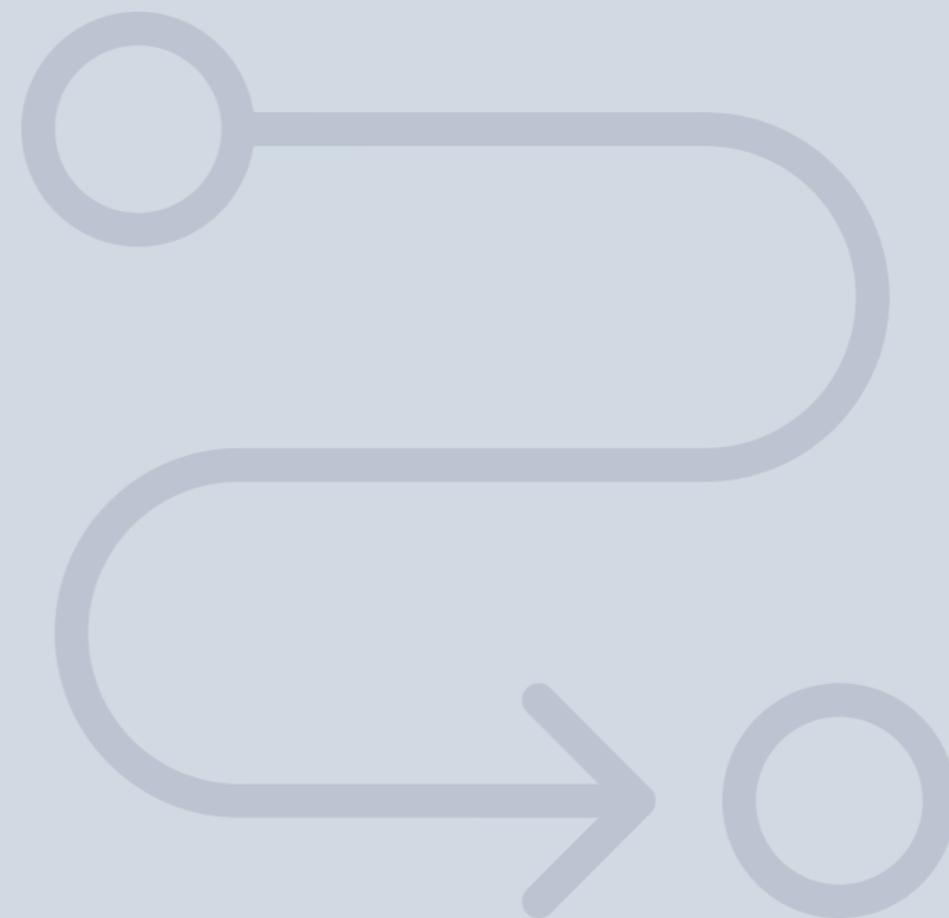
Comunidad

Webinars



## SERVICIO DE **Orientación** de Carrera

Nuestro objetivo es el asesoramiento para el desarrollo de tu carrera profesional. Pretendemos capacitar a nuestros alumnos para su adecuada adaptación al mercado de trabajo facilitándole su integración en el mismo. Somos el aliado ideal para tu crecimiento profesional, aportando las capacidades necesarias con las que afrontar los desafíos que se presenten en tu vida laboral y alcanzar el éxito profesional. Gracias a nuestro Departamento de Orientación de Carrera se gestionan más de 500 convenios con empresas, lo que nos permite contar con una plataforma propia de empleo que avala la continuidad de la formación y donde cada día surgen nuevas oportunidades de empleo. Nuestra bolsa de empleo te abre las puertas hacia tu futuro laboral.



# Financiación y becas

En INESEM

Ofrecemos a nuestros alumnos facilidades económicas y financieras para la realización del pago de matrículas,

todo ello  
**100%**  
sin intereses.

INESEM continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.



**20%**

**Beca desempleo**

Para los que atraviesen un periodo de inactividad laboral y decidan que es el momento idóneo para invertir en la mejora de sus posibilidades futuras.

**15%**

**Beca emprende**

Nuestra apuesta por el fomento del emprendimiento y capacitación de los profesionales que se han aventurado en su propia iniciativa empresarial.

**10%**

**Beca alumnos**

Como premio a la fidelidad y confianza de los alumnos en el método INESEM, ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

# Cursos Expertos

Curso Experto en CRM y Customer Experience + 5  
Créditos ECTS

*Impulsamos tu carrera profesional*



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

[www.inesem.es](http://www.inesem.es)



958 05 02 05 [formacion@inesem.es](mailto:formacion@inesem.es)

Gestionamos acuerdos con más de 2000 empresas y tramitamos más de 500 ofertas profesionales al año.

Facilitamos la incorporación y el desarrollo de los alumnos en el mercado laboral a lo largo de toda su carrera profesional.