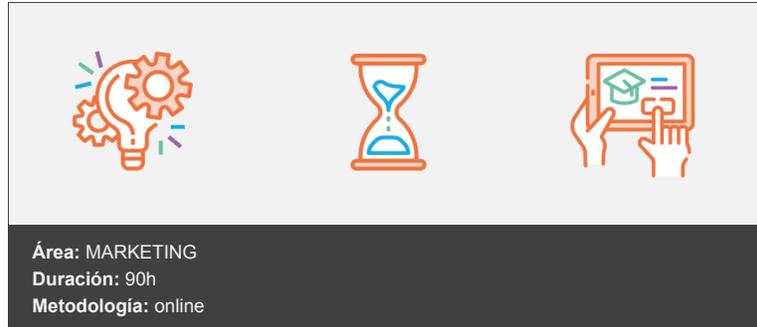


PROGRAMA AVANZADO EN EXPERIENCIA Y ÉXITO DE CLIENTES



Objetivos

Aprender a crear y capturar el valor generado de la relación de la empresa con los clientes en las interacciones ocurridas en los diferentes momentos de la verdad.

Contenidos y estructura del curso

1. Customer experience 1.1. La experiencia de cliente 1.2. El cliente digital 1.3. Dimensiones 1.4. Beneficio 1.5. La experiencia de cliente y la marca
2. Buyer persona y customer journey 2.1. Introducción al marketing digital 2.2. Nuevas estrategias 2.3. Plan de diseño y marketing: diseño y evaluación 2.4. Kpi's para evaluar la efectividad de las acciones 2.5. Seguir mejorando 2.6. Profundiza
3. Relación con el cliente 3.1. Crm 3.2. Customer success 3.3. Escucha social
4. Inbound marketing 4.1. Definición y conceptos 4.2. Por qué inbound marketing 4.3. Etapas de inbound marketing 4.4. Herramientas 4.5. Libros recomendados
5. Outbound marketing 5.1. Outbound marketing 5.2. Go to market 5.3. Estrategia go to market 5.4. Consejos y conclusiones
6. Social selling 6.1. Contexto social media 6.2. ¿por dónde empezamos? 6.3. Aplicación:objetivos y estrategias 6.4. Casos de éxito 6.5. Profundiza

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

