

Transformando la experiencia del cliente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

1. Conocer el perfil del cliente en la nueva era digital.
2. Diseñar un plan de experiencia de cliente.
3. Conocer nuevas herramientas digitales para poder atraer clientes.
4. Analizar el proceso de información y decisión en la captación del cliente.
5. Analizar el proceso de compra y entrega en la captación del cliente.
6. Poder fidelizar al cliente a través del proceso de postventa.
7. Conocer el entorno legal en el manejo de datos del cliente.

CONTENIDOS

- Unidad 1. El cliente en la nueva era digital
- Unidad 2. Experiencia de cliente y de producto
- Unidad 3. Proceso de generación de tráfico
- Unidad 4. Captando al cliente I
- Unidad 5. Captando al cliente II
- Unidad 6. Proceso de postventa
- Unidad 7. Entorno legal: propiedad y privacidad