

15, 16, 17, 18 de OCTUBRE DE 2018

CURSO: EL CLIENTE DIGITAL

La gestión actual de la experiencia del cliente integra grandes posibilidades tecnológicas. Ya sean negocios retail o no, implica el uso de múltiples herramientas, todo bajo el paraguas de Internet, nube, redes sociales, geolocalización, inteligencia artificial, etc. Hay que tener en cuenta al nuevo consumidor, muy empoderado, que en su comportamiento contempla el entorno digital. Todo esto ha avanzado de manera exponencial en los últimos años, y lo sigue haciendo. No hablamos de "futuro", sino de "presente". El cliente es digital y hay que tenerlo en cuenta en su experiencia con las marcas.

Objetivos

- i. Entender la importancia de la experiencia de cliente
- ii. Conocer al nuevo usuario digital, evolución, comportamiento y la dimensión SOLOMO (Social, Local y Móvil).
- iii. Trabajar sobre la visión del usuario como elemento en el que centramos herramientas integrales de comunicación (digitales o no) en la mejora de su experiencia.
- iv. Conocer la dimensión SEO en la experiencia de cliente, el content marketing y su aplicación.
- v. Estudiar las posibilidades que nos proporcionan las Redes Sociales, generando no sólo experiencias, sino ventas.
- vi. La nueva cultura de las organizaciones en la transformación digital, la omnicanalidad, la dimensión del Customer Experience Management (CEM) y el paso del CRM al Social CRM

Contenidos

- MÓDULO 1: El Cliente Digital
- MÓDULO 2: Marketing de Contenidos
- MÓDULO 3: Redes Sociales
- MÓDULO 4: SOCIAL CRM



NORBERTO MORALES

Docente en el Máster Executive MBA BUSINESS SCHOOL. Consultor de Marketing y estrategias comerciales.



MINERVA PÉREZ

Docente Master Executive MBA BUSINESS SCHOOL. Consultora de Estrategia y contenidos Digitales.



ALEJANDRO RAMOS

Docente en Master Executive MBA BUSINESS SCHOOL. Consultor de imagen Corporativa y Marketing Digital.



Rubén Darío 6, Las Palmas GC



15, 16, 17, 18 de octubre 2018
 17h00 a 20h00



928 29 0848
proyectos@enegociosmba.com



Precio público general: 320 €
 Precio MBA: 250 €
 Bonificable a través de la Tripartita