



INTRODUCCION AL MARKETING RELACIONAL

Sku: 3453EC

Horas: 10

OBJETIVOS

Analizar las nuevas tendencias en Marketing empresarial. Conocer la importancia del marketing relacional en el ambito organizacional. Profundizar en el conocimiento del CRM como herramienta del Marketing relacional.

CONTENIDOS

UNIDAD 1.INTRODUCCIÓN UNIDAD 2.TRANSICIÓN DEL MARKETING TRANSACCIONAL AL MARKETING RELACIONAL UNIDAD 3.IMPORTANCIA DEL MARKETING RELACIONAL UNIDAD 4.EL CLIENTE: PROTAGONISTA DEL MARKETING RELACIONAL 4.1.¿QUE ES UN CLIENTE? 4.2.EL SERVICIO ENFOCADO AL CLIENTE 4.3.CULTURA DE SERVICIO, CULTURA DE CALIDAD UNIDAD 5.EL CRM COMO HERRAMIENTA DEL MARKETING RELACIONAL 5.1.CONCEPTUALIZACION DE CRM 5.2.BENEFICIOS DEL CRM