



# **ADGG017PO. Desarrollo TIC para la fidelización y acción comercial. Gamificación**

**Sku:** PD\_ADGG017PO

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Comprender las características y peculiaridades del cliente 2.0 más exigente y a través de dicha comprensión, elaborar la estrategia de comunicación en función de las nuevas tecnologías.

### **Objetivos específicos**

- Comprender las características y peculiaridades del cliente 2.0 más exigente y a través de dicha comprensión, elaborar la estrategia de comunicación en función de las nuevas tecnologías.
- Identificar y explicar la función de una base de datos.
- Dado un supuesto, identificar los campos que serían necesarios contemplar en una base de datos.
- Acceder a la información almacenada a través de los procedimientos definidos.
- Justificar la necesidad de conocer y utilizar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información.
- Conocer las características principales del e-commerce y llevar a cabo una gestión eficaz de una tienda virtual.
- Conocer las diferentes herramientas disponibles para la creación de una tienda virtual y elaborar informes de ventas.
- Escuchar al cliente utilizando procesos digitales e informes generados por las herramientas de análisis.
- Comprender los conceptos teóricos adquiridos a través de casos prácticos planteados.

## **CONTENIDOS**

## **Unidad 1. Modelos comerciales para la nueva era**

Nuevos modelos de negocio  
Mercado  
Competencia  
Clientes  
Propuestas de valor  
Cambios, transformación, creatividad y desarrollo  
Estrategias de canal y las nuevas tecnologías

## **Unidad 2. CRM**

Estructura y funciones de datos  
Tipos de bases de datos  
¿Cómo implementar una solución ECRM en la empresa?  
Utilización de bases de datos  
Business Intelligence

## **Unidad 3. La ubicuidad. Soporte y mantenimiento**

La ubicuidad  
Soporte y mantenimiento

## **Unidad 4. Escucha activa: redes sociales. Contenidos prácticos**

Escucha activa: redes sociales.  
Contenidos prácticos de cada una de las unidades.