



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.