



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

**Sku:** 130061IN

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

- 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.
- Analizar cómo son los nuevos modelos comerciales en la era actual con el fin de afrontar las nuevas tendencias futuras.
- Conocer desde una perspectiva global e integral el ámbito del CRM o la gestión de la relación con el cliente.
- Introducir el concepto de business intelligence en el mercado empresarial, como disciplina para la toma de decisiones.
- Comprender la importancia de la ubicuidad tecnológica, a través de la movilidad digital y la gamificación móvil en el entorno comercial, analizando sus beneficios, riesgos y posibilidades de aplicación práctica para mejorar la productividad del empleado, la fidelidad del cliente, la motivación y la mejora de la calidad de vida.
- Analizar la importancia del soporte y el mantenimiento en los entornos TIC como sistemas de ayuda de fidelización y acción comercial, CRM, business intelligence y plataformas gamificadas.
- Comprender la importancia de la aplicación de la escucha activa en las redes sociales y entornos digitales.

## CONTENIDOS

### 1. Modelos comerciales para la nueva era

- **Introducción**
- **Mercad**
- **Competencia**
- **Clientes**
- **Propuesta de valor**
- **Cambios, transformación, creatividad y desarrollo**
- **Estrategia de canal y las nuevas tecnologías**
- **Resumen**

### 2. CRM

- **Introducción**

- **Concepto de CRM**
- **Tipos de CRM**
- **CRM y fidelización del cliente**
- **CRM y acción comercial**
- **Gamificación aplicada al CRM**
- **Resumen**

### **3. Business intelligence**

- **Introducción**
- **Fundamentos del business intelligence**
- ***Business* intelligence y estrategia comercial**
- **Resumen**

### **4. La ubicuidad**

- **Introducción**
- **Mobility**
- **Gamificación móvil**
- **Resumen**
- **Introducción**
- **Introducción al soporte y mantenimiento en entornos TIC**
- **Tipos de mantenimientos en sistemas TIC**
- **El soporte como herramienta de fidelización**
- **Plataformas y canales de soporte**
- **Resumen**

### **6. Soporte y mantenimiento**

- **Introducción**
- **Introducción al soporte y mantenimiento en entornos TIC**
- **Tipos de mantenimientos en sistemas TIC**
- **El soporte como herramienta de fidelización**
- **Plataformas y canales de soporte**
- **Resumen**

### **7. Escucha activa: redes sociales**

- **Introducción**
- **Definición y elementos de la comunicación en el entorno digital**
- **Barreras de la comunicación aplicadas a las redes sociales y entornos tecnológicos**
- **Empatía, asertividad y escucha activa en las redes sociales**
- **Atención al cliente en las redes sociales**
- **La comunicación escrita**
- **Resumen**