



Educación para la vida
es aprender sin pretextos.

QUITA LA PAUSA Y DALE PLAY
A LO QUE QUIERES.

DIPLOMADOS - CURSOS - TALLERES

ACTUALIZACIÓN

NUEVOS
CONOCIMIENTOS

HOBBIES
Y SENIORS

DIPLOMADO EN MARKETING RELACIONAL - CRM Y AUTOMATIZACIÓN DE MARKETING

DESCRIPCIÓN

Este diplomado se basa en la metodología desarrollada por BenditaEssence® y Speak1to1, marcas de Pienza Meeting de Colombia S.A, y profundiza en cada una de las herramientas necesarias para el marketing relacional como CRM, marketing directo, Database Marketing, marketing automation, entre otras.

Al terminar el diplomado estarás en la capacidad de construir una estrategia de marketing relacional, basándose en las bondades del marketing automation y los datos, aplicando buenas prácticas, creatividad en el diseño, optimización de comunicaciones en plataformas digitales y físicas.

Asimismo, podrás enfocarte en el cumplimiento de objetivos de negocio y en la construcción de relaciones sostenibles, duraderas y rentables entre las marcas y sus grupos de interés.

OBJETIVOS

El diplomado tiene como objetivo principal, potenciar tu carrera profesional en el área de Marketing y CRM, aportando habilidades que te permitan maximizar tus acciones y calcular su ROI.

METODOLOGÍA

Este diplomado, ofrecido en modalidad presencial, se desarrolla a través de sesiones teórico-prácticas que son acompañadas por un docente. A través de los ejercicios en equipo, y análisis de casos, los participantes adquirirán las herramientas y las habilidades para el Marketing Relacional.

CONTENIDO

Módulos:

1. Introducción al CRM, Marketing Directo y Database Marketing CRM

Marketing Directo y Database Marketing
Bases conceptuales del Marketing Intelligence y Big
Experiencia y Relación con los Clientes

2. Marketing Relacional y Ciclo Relacional

Del marketing masivo al marketing one2one
Relationship Customer Journey Map
Ciclo Relacional Adquisición de Clientes
Ciclo Relacional Bienvenida y Onboarding
Ciclo Relacional Lealtad, Mantener Relación

3. Gestión de la Experiencia de Clientes

Problemas a resolver en la experiencia y la relación con los Clientes
La Marca es un Teatro

CONTENIDO

4. Gestión de la Experiencia del Empleado y Endomarketing

Introducción al Endomarketing
Introducción al Employee experience

5. Marketing Automation (HubSpot, Silverpop, Salesforce y SALESManago)

Entrada al marketing automatizado
La importancia de la automatización de marketing
Los procesos de automatización
Soluciones de automatización de marketing
Guía para la implementación de estrategias de marketing automatizado

6. Creatividad en la Comunicación Push y Pull one 2 one

Qué es la comunicación push
Qué es la comunicación pull
Diferencias, ventajas y desventajas de la comunicación push y pull
Canales de comunicación online
Canales de comunicación offline
Correos directos
Importancia de la segmentación y la personalización en la creatividad
Elementos clave de la comunicación push
Elementos clave de la comunicación pull
Marketing de contenidos

7. Diseño Gráfico UX

Marketing Directo
Web Site Marketing
Email Marketing
Email marketing
Landing Page
Diseño Mobile

8. Performance, medición y optimización

Optimización de sitios y piezas con datos
Formularios de contacto
Pop ups
Banners
Zonas de calor
Banners personalizados
A/B testing
Optimización de comunicación impresa
Metodologías de medición
Optimización con SEO
Cuadros de mando

9. Herramientas de investigación y planeación de estrategias de CRM y marketing automation

Metodologías de investigación individual
Metodologías de investigación grupal
Modelos de planeación y construcción de estrategias de CRM y Marketing Automation

DIRIGIDO A

Personas interesadas en adquirir conocimientos en marketing relacional, CRM y automatización de marketing, que trabajen en áreas de mercadeo, agencias de publicidad, agencias digitales o centrales de medios.

PERFIL DOCENTE

Publicista y Mercadólogos, especialistas Marketing Inteligente y aplicaciones en Big Data, con manejo de clientes para conocer de forma constante, organizada y segmentada a sus clientes, recopilando información desde diversas fuentes, que nos permita entender sus gustos, hábitos y comportamientos, para crear interacciones personalizadas, creativas, automatizadas y medibles que sorprendan a la persona indicada, en el momento adecuado, con el mensaje correcto.

TÍTULO QUE OTORGA:

Diplomado en Marketing Relacional - CRM y Automatización de Marketing