



MARKETING RELACIONAL: ¿CÓMO CREAR ESTRATEGIAS QUE REFUERZEN LAS RELACIONES CON NUESTROS CLIENTES?

Esta acción formativa, organizada por el Área de Economía y Comercio, Relaciones con la Comunidad Universitaria y Área Metropolitana del Ayuntamiento de Sevilla, tiene como finalidad dotar a los emprendedores de conocimientos sobre marketing digital, relacional y experiencial.

OBJETIVOS

- ❑ Conocer qué es el marketing relacional digital y las posibilidades que ofrece dentro de la estrategia de la relación con el cliente.
- ❑ Facilitar a los emprendedores los conocimientos necesarios para crear un plan de marketing digital relacional.
- ❑ Aprender dinámicas sobre la creación de experiencia de clientes y su gestión.
- ❑ Interiorizar en el alumno el proceso de trabajo que se realiza en el desarrollo de un plan de marketing digital experiencial, trabajando cada uno de los pasos necesarios para su puesta a punto.
- ❑ Aprender a definir la forma de trabajo según el proyecto designado. Conceptualización y adaptación del plan de acción según necesidades y la estructura del escenario real existente en la compañía.

CONTENIDOS

1. Del Marketing Relacional al Marketing Experiencial.
 - Definición del Marketing Transaccional, Relacional y Experiencial.
 - Del Marketing Relacional al Experiencial.
 - Gestión de experiencias de marca en el canal online.
2. Estrategia de clientes en Marketing Relacional.
 - Estrategias de segmentación de clientes.
 - Diseño de estrategias de desarrollo de clientes dentro del marketing online.
 - Qué es el valor de vida del cliente (CLV)
3. La construcción de una herramienta de toma de decisiones.
 - La transformación de los datos en información.
 - CRM, Data Mining, Data Mart de Clientes y Dashboard.
4. La creación del Plan de Desarrollo de Cliente.
 - Tácticas usadas para desarrollar clientes: Upselling, crossselling, marketing online y acciones de activación y anti-abandono.
 - Diseño conceptual de un plan de desarrollo de cliente.

CARACTERÍSTICAS DE LA SESIÓN

Calendario: 8 horas distribuidas en dos sesiones en horario de mañana o tarde

Impartida por: Escuela de Estudios Superiores – ESIC



PERFIL DEL ALUMNADO

Dirigida a personas emprendedoras, empresarias o personal directivo que necesiten diseñar o rediseñar su modelo de negocio.

METODOLOGÍA

La metodología estará basada en la exposición de conocimientos teóricos y recomendaciones para la creación de un plan de marketing relacional.

Se utilizarán ejemplos de empresas locales para ilustrar cómo éstas hacen uso de sus estrategias de fidelización y de marketing relacional. Se harán demostraciones paralelas a la explicación para ver el funcionamiento de otras empresas.

INSCRIPCIÓN

Una vez realizada su solicitud a través de nuestra web, se procederá a la selección y comunicación a los admitidos

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS ADMITIDOS

Esta sesión está abierta a todos los ciudadanos con iniciativas emprendedoras a desarrollar en el municipio de Sevilla.

En el supuesto de que el número de solicitudes sea superior al de plazas se valorará, en primer lugar, que el emprendedor interesado en realizar la acción formativa se encuentre dentro del Itinerario de Autoempleo desarrollado a través de los Técnicos de Asesoramiento Empresarial del Ayuntamiento de Sevilla; y en segundo, que venga derivado de alguna de las entidades públicas y privadas que forman parte del Ecosistema Emprendedor de Sevilla o de cualquier otro dispositivo de asesoramiento empresarial de la ciudad.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Para consultas sobre el Itinerario Formativo pueden dirigirse a:

formacion@sevilla.org

Tel.: 955 470 722