

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

COMM058PO MARKETING RELACIONAL

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este Curso COMM058PO MARKETING RELACIONAL le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMM058PO MARKETING RELACIONAL el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y valorar la importancia e implementar las técnicas de marketing relacional en las empresas, así como comprender las características de la gestión de las relaciones con los clientes o crm, modelo, fases y utilizar las técnicas de marketing directo y online más actuales.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE MARKETING

1. Contexto: ámbito sectorial de la empresa
2. Principales definiciones de marketing
3. Desarrollo histórico del concepto
4. Papel del marketing en la empresa
5. Estrategia del marketing mix
6. Análisis del entorno actual

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DEL MARKETING TRADICIONAL AL RELACIONAL

1. Origen y concepto de marketing relacional
2. Objetivos del marketing relacional en la empresa
3. Elementos del marketing relacional
4. Características y pasos fundamentales del marketing relacional
5. Utilización del marketing relacional en el entorno empresarial
6. Tipos de relaciones según su origen
7. Importancia del marketing relacional para la empresa
8. Marketing tradicional vs marketing relacional
9. Errores del marketing tradicional
10. Ejemplo de marketing relacional

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES (CRM)

1. Modelo CRM
2. Fases del proceso de un CRM
3. Beneficios y ventajas
4. Implementación
5. ¿Está preparada tu empresa?
6. Errores más frecuentes
7. CRM para solucionar problemas de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARKETING DIRECTO, BASE DEL MARKETING RELACIONAL

1. Introducción
2. Origen y definiciones
3. Aplicaciones y objetivos
4. Elementos
5. Características y ventajas
6. Inconvenientes

7. Instrumentos funcionales
8. Herramientas estratégicas
9. Correcto funcionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INTERNET Y LOS NUEVOS CONCEPTOS DE MARKETING

1. Internet como herramienta
2. Marketing interactivo
3. Marketing uno a uno (one to one)
4. Marketing digital



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es