

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

COMM095PO CUSTOMER EXPERIENCE

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

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

OBJETIVOS

Este CURSO COMM095PO CUSTOMER EXPERIENCE le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMM095PO CUSTOMER EXPERIENCE el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y saber definir los objetivos y estrategias para convertirse en empresa digital, innovando en productos y servicios digitales, teniendo en cuenta los cambios producidos en este ámbito, aplicando la metodología, el diseño y las herramientas y operativas de.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CUSTOMER JOURNEY Y BUYER PERSONA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. 1 INTRODUCCIÓN AL CUSTOMER JOURNEY

1. Fases de la experiencia de cliente
2. Propuestas de mejora
3. Herramientas para crear un Customer Journey
4. Tendencias
5. Introducción al Buyer persona
6. Cómo crear tu Buyer Persona
7. Herramientas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MONITORIZACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA

1. ¿Por qué es importante?
2. Consejos para realizar escucha activa
3. Ventajas de la escucha activa
4. Herramientas de monitorización

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INBOUND MARKETING

1. Inbound Marketing VS Marketing de contenidos
2. Etapas de Inbound
3. Marketing de permiso
4. Email Marketing
5. A/B testing



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