

MOCED-

MASTER ONLINE EN COMPETENCIAS DE LA ECONOMÍA DIGITAL

Especialidad en
Contact Center Management

MASTER ONLINE EN COMPETENCIAS DE LA ECONOMÍA DIGITAL

ESPECIALIDAD EN **CONTACT CENTER MANAGEMENT**

Construye y gestiona con éxito un contact center profesional y consigues una mayor satisfacción y fidelidad de tus clientes.

Hoy en día los centros de contacto con clientes constituyen el mayor -y a veces el único- punto de contacto de las organizaciones con los clientes, convirtiendo este área de atención y gestión en **un área de importancia estratégica en la gestión de experiencia de nuestros usuarios y clientes**, y en definitiva, en su satisfacción y fidelización.

Los centros de atención al cliente se crearon para servir de manera más efectiva, y con un mejor

retorno, a los clientes de las compañías, y han ido creciendo y evolucionando paralelamente al desarrollo tecnológico y de nuevos canales de contacto, como las **redes sociales**.

Todo esto demuestra la importancia de tener un **contact center profesionalizado**, dotado de los medios y tecnologías adecuados y, sobre todo, compuesto por equipos de **personas cualificadas y motivadas**, dirigidos por buenos profesionales con formación específica en la actividad.

Dirigido a...

▶ **Responsables de gestión de clientes**

▶ **Profesionales del marketing relacional**

▶ **Customer relationship managers**

▶ **Customer experience managers**

▶ **Responsables y profesionales de empresas proveedoras de servicios de atención al cliente**

▶ **Responsables de PYMES**



Doble titulación europea ESIC y FEDMA

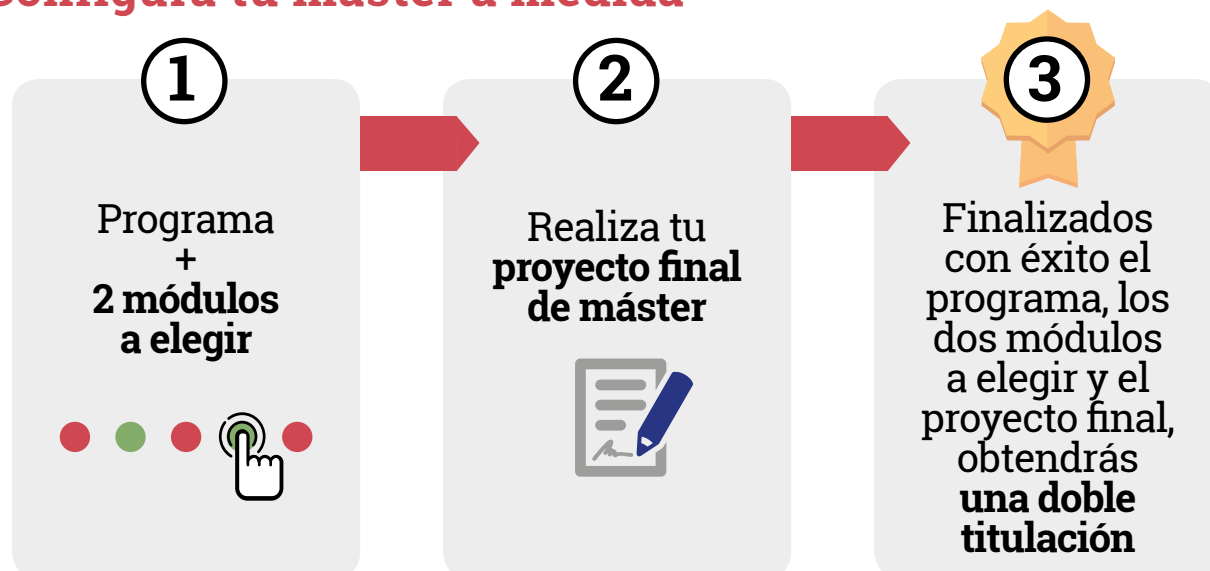
Una oportunidad para convertirse en un profesional de Economía Digital certificado en toda Europa.

Máster Online en Competencias de la Economía Digital con especialidad en Contact Center Management otorgado por el Instituto de la Economía Digital de ESIC-ICEMD.

European Diploma in Contact Center Management otorgado por FEDMA, Federation of European Direct and Interactive Marketing.

Programa

Configura tu máster a medida



Profesorado

El profesorado de El Instituto de la Economía Digital de ESIC está compuesto por más de 500 reputados profesionales en su ámbito, que trabajan día a día en las disciplinas que imparten.

Algunos componentes del claustro de MOCED especializado en **Contact Center Management**

Sergio Carol	Director de Siniestros Diversos en Catalana Occidente
Rogelio Carrero	Director General en Contesta
Eduardo Malpica	Presales Manager Southern Europe en Altitude Software
Carlos Molina	VP Experience & Think en IZO
Blanca Moraleda	VP Desarrollo de Clientes en SAGE
Raquel Serradilla	Executive VP Southern Europe en Altitude Software
Juan Manuel Vaquero	Director de Servicios y Atención al Cliente en KYOCERA España
Ángel Vázquez	CEO de Ecustomer Grupo

Claustro sujeto a posibles modificaciones

Programa

Gestión de contact center

- Gestión avanzada de operaciones
- Gestión de recursos humanos
- Gestión de tecnología
- Dirección y control de gestión
- Gestión avanzada de clientes

Customer experience management

- Estrategia en la experiencia de cliente. Estrategia multicanal
- Diagnóstico, innovación y diseño de experiencias de cliente
- Shopping experience & social experience
- Medición de la experiencia del cliente
- Factores de éxito en la implantación de una estrategia de experiencia de cliente

Y además personaliza tu máster eligiendo dos módulos entre los siguientes:

Customer relationship management ✓

- Análisis y planificación de una estrategia de gestión de la relación con el cliente
- Los fundamentos del análisis y la segmentación de clientes
- Principales modelos analíticos para la consecución de objetivos CRM
- Customer social relationship management. estrategia multicanal. eCRM en el canal comercial
- La tecnología al servicio del CRM. Implantación de un CRM

Social media management ✓

- Estrategia de un plan de social media
- Facebook. Blog & Twitter. LinkedIn
- YouTube y otras redes de vídeo. Instagram, Pinterest y otras redes de apoyo
- Las redes sociales aplicadas a la comunicación corporativa: ORM & influencers
- Mobile social media applications & herramientas de medición y gestión

Datamining & customer intelligence ✓

- Datamining y el customer intelligence en el proceso de transformación del negocio
- Cómo transformamos los datos en oportunidades (business intelligence). Datamanagement y construcción del data set
- Técnicas cuantitativas más habituales en marketing. Técnicas cualitativas, benchmarking, investigación telefónica y experimentación
- Análisis de resultados económicos y planificación estratégica. Análisis de resultados por canal
- Principales herramientas de CRM y analytics



Los alumnos máster disponen de una serie de servicios de valor añadido:

- **Workshops habilidades (contenido audiovisual)**

- Personal Brand 2.0
- Emprendeduría Digital
- Cómo hacer presentaciones eficaces

- **Sesiones Marketing Basics (contenido audiovisual)**

- Sesión fundamentos del Marketing Estratégico
- Curso Intensivo Online Fundamentos de Marketing Digital

- **Tutoriales online**

- Cómo crear tu perfil digital en ICEMD
- Cómo hacer y dinamizar tu propio blog

- **Tutorías con tu tutor TFM**

- **Webinars exclusivos**

El Máster incluye otras especialidades más para elegir:

Digital Business

Aprende a dirigir, gestionar e impulsar la digitalización de tu compañía o lanzar tu propio negocio online.

Marketing Digital

Conviértete en un profesional del marketing digital global y optimiza tu presencia en el mundo online.

Digital Customer Management

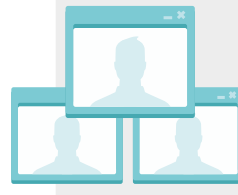
Conviértete en un experto en la gestión de clientes en entornos directos y digitales.

Cómo se estudia en ICEMD



Aula virtual

Plataforma online desarrollada a medida para comunicarse con profesores y compañeros, acceder a documentación y recursos (vídeos, e-books, bibliografía, links, etc.), y reunirse de forma virtual gracias a nuestra herramienta de web conference.



Networking

Posibilidad de realizar contactos de alto nivel entre participantes y docentes con diferentes perfiles profesionales: empresas digitales, tradicionales y emprendedores.



Trabajo Investigación Final de máster en formato blog o whitepaper

Realizado de manera individual, te enseñaremos cómo hacerlo y cómo sacarle el máximo rendimiento.



Proyectos de empresas reales

En cada módulo los alumnos realizarán en grupo un proyecto basado en un caso real.

Por qué estudiar en ICEMD



Avales institucionales

Acreditada y certificada por las principales agencias de calidad. Miembro de las principales asociaciones empresariales y sectoriales.



Empleabilidad

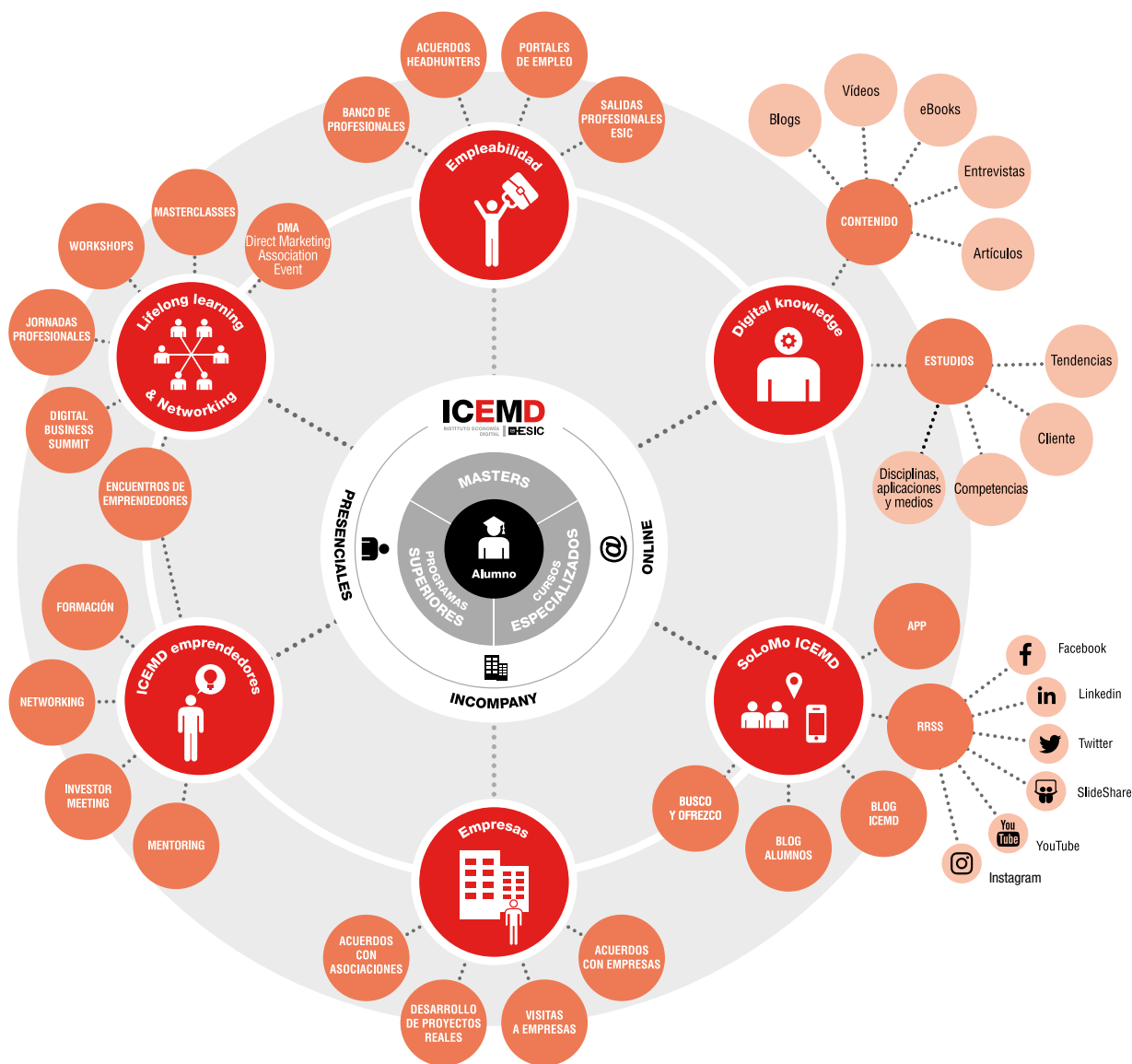
Los alumnos entran en el Banco de Profesionales ICEMD, referencia obligada para empresas que buscan talento en disciplinas de Economía Digital; y en el Departamento de Carreras Profesionales ESIC, que gestiona acuerdos con más de 8.000 empresas y tramita más de 3.500 ofertas profesionales al año.



Experiencia e innovación

Experiencia avalada por los 20 años y más de 7.500 alumnos de ICEMD, y los 50 años y más de 40.000 alumnos de ESIC Business & Marketing School. Una amplia trayectoria siempre en constante innovación, investigando y adoptando las disciplinas y metodologías de estudio necesarias para formar al empresariado del futuro.

Ecosistema ICEMD



+ de 20 años impartiendo formación en las disciplinas de la Economía Digital



Banco de Profesionales: **+ de 5.200** miembros



+ de 9.000 alumnos formados en marketing relacional, directo y digital



+ de 500 reputados profesionales en su ámbito componen el profesorado



Empleabilidad

La plataforma del Banco de Profesionales garantiza una conexión constante entre los más de **5.200 miembros** que la integran (alumnos y ex alumnos) y las **organizaciones** que demandan perfiles profesionales especializados en las disciplinas de la Economía Digital.



Lifelong learning & Networking

Formación continua y networking a través de múltiples actividades que contribuyen al **desarrollo profesional y competitivo** de actuales y futuros profesionales de la Economía Digital.



Digital knowledge

Donde y cuando quieras. El **contenido** más relevante, los **estudios** y las **últimas tendencias** de la Economía Digital en múltiples soportes.



ICEMD emprendedores

El Instituto ofrece apoyo al **emprendimiento empresarial** promoviendo e impulsando **actividades específicas** dirigidas a perfiles de emprendedores dentro del marco de la Economía Digital.



SoLoMo ICEMD

Cada día más **Social, Local y Móvil**. Compromiso del Instituto con los miembros de la comunidad ICEMD.



Empresas

Integración del mundo empresarial en la formación y experiencia del alumno. Desarrollo de proyectos reales en nuestros programas, con la **implicación directa** de las principales empresas de cada sector.

MADRID
902 918 912
admisiones@icemd.com

BARCELONA
93 414 44 44
info@ismarketing.com

VALENCIA
96 339 02 31
info.valencia@esic.edu

NAVARRA
948 29 01 55
info.pamplona@esic.edu

ZARAGOZA
976 35 07 14
info.zaragoza@esic.edu

SEVILLA
95 446 00 03
info.sevilla@esic.edu

BILBAO
94 470 24 86
formacion@camarabilbao.com

MÁLAGA
95 202 03 69
info.malaga@esic.edu

GRANADA
958 22 29 14
master@esgerencia.com

MOCED

ESPECIALIDAD EN
CONTACT CENTER MANAGEMENT



www.esic.edu
www.icemd.com




ICEMD
INSTITUTO ECONOMÍA DIGITAL | **ESIC**

ESIC
BUSINESS & MARKETING SCHOOL

REGÍSTRATE EN ICEDM



Edición 2. 02/2017

-  Condiciones y promociones especiales en programas de formación.
-  Lifelong learning & Networking.
 - + 100 eventos al año
 - + 100 expertos líderes de la Economía Digital
 - + 4.000 asistentes al año
-  Acceso a más de 200 artículos, entrevistas, casos...