

MOCED-

MASTER ONLINE EN COMPETENCIAS DE LA ECONOMÍA DIGITAL

Especialidad en
Digital Customer Management

MASTER ONLINE EN COMPETENCIAS DE LA ECONOMÍA DIGITAL

ESPECIALIDAD EN **DIGITAL CUSTOMER MANAGEMENT**

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

Los consumidores actuales demandan un compromiso más serio de las marcas a cambio de su fidelidad incondicional. Un importante reto que condiciona el futuro de muchas empresas.

Gracias al máster conocerás y dominarás las herramientas y habilidades necesarias para escuchar, comunicar y enamorar a tus clientes. Seis completos módulos formativos que te prepararán para colocar al cliente en el centro

de todas tus actividades de marketing: desde su captación, recogida de datos o estrategia global de gestión, hasta la consecución de su fidelidad y engagement.

Con una metodología de aprendizaje basada en la práctica, con casos reales y liderada por expertos digitales en activo, el máster es tu mejor opción para convertirte en un experto en la gestión de clientes en todo tipo de entornos.

Dirigido a...

- ▶ Responsables de gestión de clientes
- ▶ Profesionales de responsabilidad en áreas de marketing, publicidad y comunicación y e-commerce
- ▶ Profesionales de agencias y consultoras
- ▶ Customer relationship managers
- ▶ Customer experience managers
- ▶ Responsables y profesionales de desarrollo de negocio
- ▶ Responsables de PYMES
- ▶ Profesionales del marketing relacional



Doble titulación europea ESIC y FEDMA

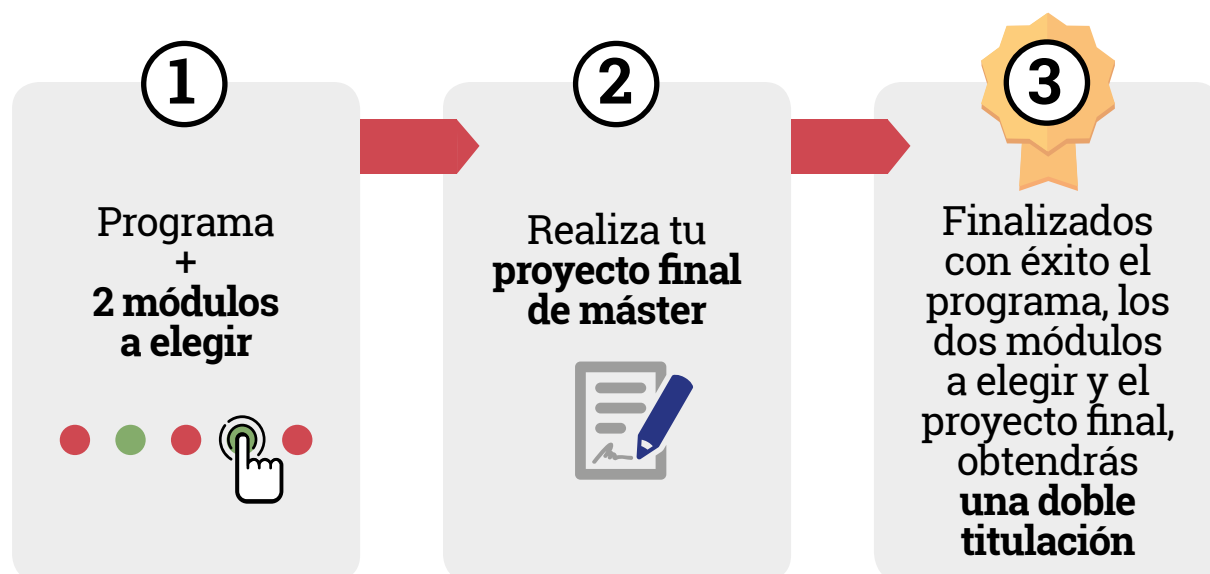
Una oportunidad para convertirse en un profesional de Economía Digital certificado en toda Europa.

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

European Diploma in Relationship Marketing 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 Digital Customer Management

Ignacio del Corro	Director General de WON - Grupo Quinteam
Carlos Molina	VP Experience & Think en IZO
Ramón Montanera	Market Intelligence Director de Elogia
Pedro Renter	Digital Business Manager en Hub Planeta (Grupo Planeta)
Manuel Serrano	Digital Transformation & Innovation Executive en Accenture
Pau Valdés	CEO & Founder de InboundCycle

Claustro sujeto a posibles modificaciones

Programa

Captación y cualificación de clientes

- Estrategias de captación y cualificación de clientes. Inbound marketing
- Métricas aplicadas a un programa de marketing relacional
- La web para la captación de clientes/datos: formularios, landing pages y SEO
- SEM. E-mail & affiliate marketing
- Social media & content management aplicado a la generación de leads

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

Comercio electrónico

- Plan estratégico de comercio electrónico
- Soluciones tecnológicas para crear una tienda online. Claves para construir y medir una website de éxito
- SEO & SEM. Social & mobile commerce
- Medios de pago. Logística y atención al cliente.
- Omnicanalidad y digitalización de puntos de venta

Analítica digital

- Analítica web. Analítica web orientada a SEO y SEM
- Optimización de contenidos
- Medición de resultados en campañas de publicidad
- Google Analytics. Google Tag Manager y otras herramientas
- Analítica móvil / Social media / e-commerce

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

Inbound marketing ✓

- Diseño de un buyer persona y del buyer's journey
- SEO estratégico y SEO onpage (herramientas, trucos, optimización, etc.)
- Marketing de contenidos, storytelling y branded content
- Lead nurturing y lead scoring. Creación y optimización de landing pages
- Facebook, Twitter y LinkedIn - Gestión de la comunidad, Lead generation y pago por click
- Relaciones públicas e inbound marketing. Google Analytics y KPIs inbound

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

Coolhunting

- Coolhunting y el análisis de tendencias
- Metodología de trabajo del coolhunter. El informe de tendencia
- El sistema de coolhunting. Herramientas de trabajo de un coolhunter
- Coolhunting empresarial. Coolhunting colaborativo
- Design thinking. Diseñar e implementar un sistema de innovación

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

Creatividad digital

- Banners estáticos, anuncios en Facebook, Rich media y formatos enriquecidos
- Escribir en blogs y RRSS. Fotografías e infografías. videoCast, Youtube, Vimeo
- El sitio web como centro de la actividad digital. De la landing page al formulario. Home pages y microsites
- Email marketing. Mobile marketing y geolocalización. APPs y gamificación
- Universo Google. De trends a los resultados de analytics. Adwords, los nuevos anuncios por palabras. SEO, escribir para los robots

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

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.

Gestión de Customer Contact Center

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

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

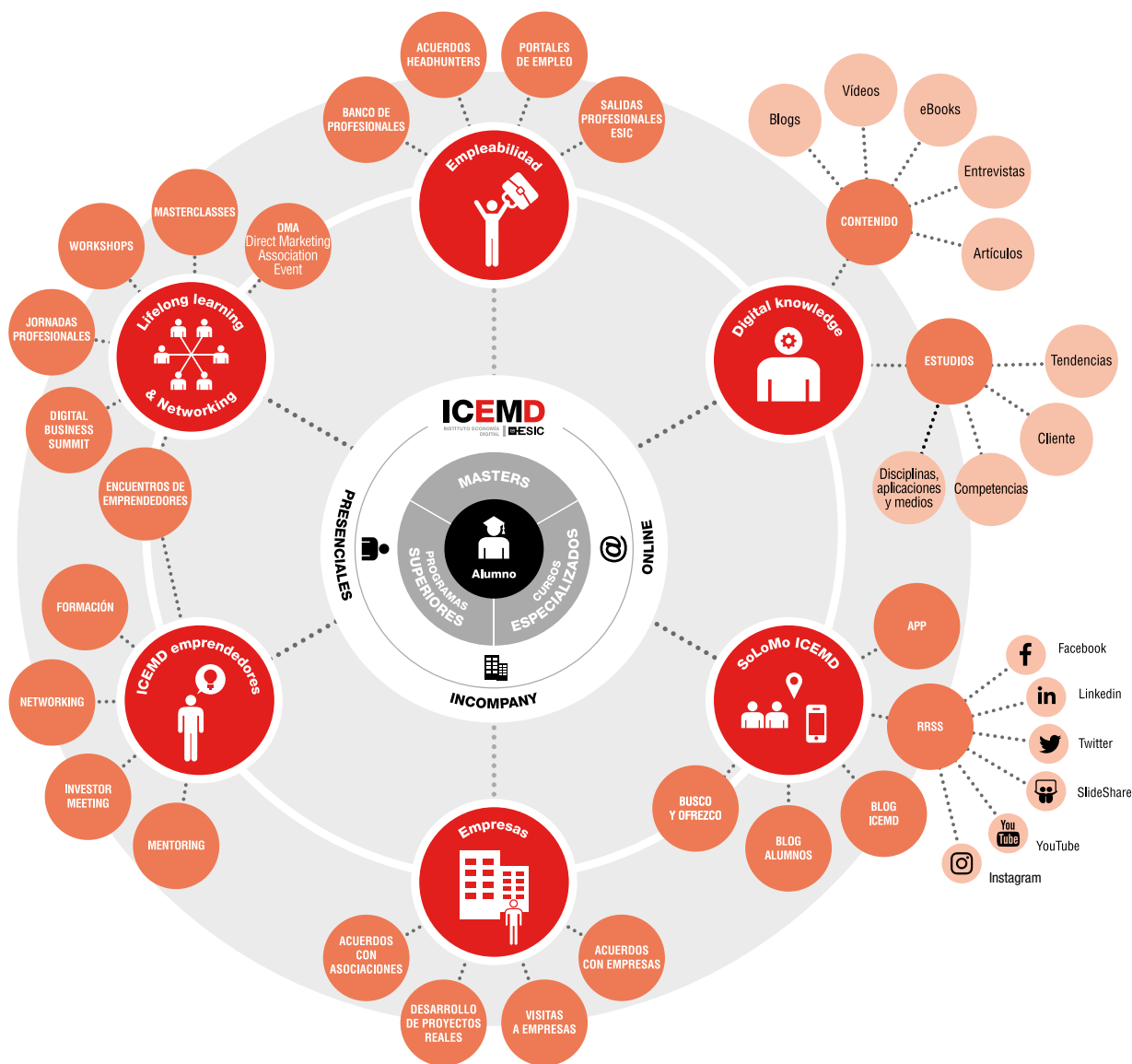
Los alumnos entran en el Banco de Profesionales ICEMD, referencia obligada para empresas que buscan talento en disciplinas de Economía Digital; y en el Departamento de Carreras Profesionales ESIC, que gestiona acuerdos con más de 8.000 empresas y tramita más de 3.500 ofertas profesionales al año.



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
DIGITAL CUSTOMER MANAGEMENT



www.esic.edu
www.icemd.com




ICEMD
INSTITUTO ECONOMÍA DIGITAL | **ESIC**

ESIC
BUSINESS & MARKETING SCHOOL

REGÍSTRATE EN ICEMD



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...