



SPAIN BUSINESS SCHOOL

## Guía Docente

### Gestión de clientes y estrategias de fidelización

### Primera Convocatoria 2021/2022

#### Datos generales de la asignatura

Programa: **MMD+ Máster en Marketing Digital**  
Asignatura: **Gestión de clientes y estrategias de fidelización**  
Medida: **2.0 ECTS**  
Carácter: **Obligatoria**

#### Temario

##### PARTE 1. CRM

- Definición de CRM. Gestión y dirección de la relación con el cliente.
- Ventas e inconvenientes de un CRM
- Pasos para la implantación de un CRM
- Aplicación de un CRM. "Call center"

##### PARTE 2. FIDELIZACIÓN

- Fidelización de clientes, relación con el cliente y CVC
- Programas fidelización y empresas centro cliente
- La información, su gestión y CRM
- Momentos de la verdad de la fidelización
- Fidelización hacia lo Online

#### Equipo docente

Pedro Garicano Sole  
Miguel Houghton Torralba

#### Resultados de aprendizaje

##### Competencia básica

##### Competencias generales

Trabajar en equipos multidisciplinarios (Competencias Interpersonales)

Analizar las características de los clientes para mejorar su gestión y optimización (Competencias Instrumentales)

##### Conocimientos

Categorizar y segmentar los clientes para una mejor optimización y gestión del mismo.

Planificar las campañas de marketing sobre segmentos de interés

Medir el rendimiento de los clientes y su fidelización

##### Destrezas

Será capaz de trabajar en los departamento de gestión de clientes y fidelización de compañía sea cual sea su tamaño. (Plano Subjetivo)

Resolver cuestiones relacionadas con la gestión de clientes (Plano Subjetivo)



SPAIN BUSINESS SCHOOL

<b>Actividades formativas</b>		
Análisis de casos		
Clases magistrales		
Clases magistrales tras trabajos prácticos		
Estudio de casos		
Presentaciones en grupo		
Seminarios		
Tutorías		
Tutorías sobre trabajos		

<b>Actividades de evaluación</b>
Examen escrito
Examen tipo test
Estudios de caso
Informes
Proyecto
Observación directa del desempeño