COMM096PO. CUSTOMER EXPERIENCE STRATEGY

SKU: PS773

Horas: 60

OBJETIVOS

Definir los objetivos y estrategias para convertirse en empresa digital, en la actual situación de cambios profundos, innovando en productos y servicios digitales.
Aplicar los principios, herramientas y operativas Customer Experience para llevar al cliente al centro de la compañía.
Adquirir el conocimiento y las habilidades necesarias para saber gestionar la Experiencia de Cliente en cualquier organización.
Dominar la metodología, diseño e implantación del Customer Journey.

DIRIGIDO A

COMPETENCIAS

CONTENIDO

1. CUSTOMER JOURNEY Y BUYER PERSONA

1.1. Introducción al customer Journey
1.2. Fases de la experiencia de cliente
1.3. Propuestas de mejora

1.4. Herramientas para crear un Customer Journey
1.5. Tendencias
1.6. Introducción al buyer persona
1.7. Cómo crear tu Buyer Persona
1.8. Herramientas

2. PLAN DE MARKETING DIGITAL
2.1. Plan de marketing
2.2. ¿Qué es el marketing digital?
2.3. Estrategias para marketing digital

3. INBOUND MARKETING
3.1. Inbound Marketing VS Marketing de contenidos
3.2. Etapas de Inbound
3.3. Marketing de permiso
3.4. Email Marketing
3.5. A/B testing
3.6. Qué es y qué aporta un blog
3.7. Mi primer blog
3.8. Diseño y plantillas
3.9. Cómo destacarlo en la web: herramientas
3.10. Tipos de estrategia
3.11. Newsletter y Blog
3.12. Curación de contenidos
3.13. Storytellying

4. MONITORIZACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA
4.1. ¿Por qué es importante?
4.2. Consejos para realizar escucha activa
4.3. Ventajas de la escucha activa
4.4. Herramientas de monitorización