

# ATENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

SKU: EVOL-1434-VNO-A | Categorías: [ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN](#), [Gestión de la información y comunicación](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [50](#)

Acreditado por Universidad [SI](#)

Créditos ECTS [2](#)

## CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Objetivos

- Conocer el inbound marketing y las ventajas que ofrece.
- Adquirir conocimientos sobre el funcionamiento del inbound marketing.
- Identificar las fases del proceso de compra por las que pasa el comprador
- Saber en qué consiste el marketing de contenidos: tipos y beneficios.
- Conocer cómo funciona este marketing en las redes sociales así como las ventajas que aportan estas.
- Tener claro el concepto de fidelización así como las 3R y cómo conseguirla.
- Saber proporcionar un buen servicio post-venta online y las consecuencias de no hacerlo.
- Conocer herramientas de comunicación con el cliente y las ventajas que aporta cada una.
- Saber cómo hacer un contenido viral.
- Conocer el funcionamiento de SEO y SEM

### Contenidos

#### UD1. Cómo atraer y hacer clientes

##### 1. Introducción

##### 1.1. Inbound Marketing. Concepto

##### 1.2. Historia del Inbound Marketing

##### 1.3. Pilares del Inbound Marketing

##### 1.3.1. Atracción del tráfico de posibles clientes a nuestra web

##### 1.3.2. La conversión

##### 1.3.2. La conversión

##### 1.3.4. Fidelización de clientes

##### 1.3.5. Análisis para mejorar

##### 1.4. Conclusión

##### 1.5. Casos de éxito del inbound marketing

##### 1.5.1 Caso en Reino Unido



1.5.2 La agencia española de marketing Increta implementa el inbound marketing y triplica la generación de oportunidades de venta

## **UD2. Técnicas para atraer tráfico a nuestra web**

Introducción

### 1. Marketing de contenido

#### 1.1. SEO

#### 1.2. SEM

#### 1.3. Tipos de medios del marketing de contenidos

#### 1.4 Beneficios del marketing de contenidos

### 2. Redes Sociales.

#### 2.1 Clasificación de las redes sociales

#### 2.2 Construyendo comunidad en las redes sociales.

#### 2.3 El éxito cuantitativo de una campaña de social media

#### 2.4 El rol de influencer en redes sociales.

#### 2.5 Fidelización en redes sociales.

## **UD3. Fidelización de clientes**

### 1. Introducción

### 2. Concepto de fidelización

#### 2.1 Las 3R de la fidelización

### 3. Servicio post-venta

#### 3.1. Cómo proporcionar un buen servicio

#### 3.2 Consecuencias de un mal servicio post venta

### 4. Twitter, el perfecto canal de atención al cliente

### 5. Blog. Concepto

#### 5.1 Características del blog

#### 5.2 Anatomía de un blog

#### 5.3 Tipos de blogs

### 6. Prescriptores de la marca

#### 6.1. Marketing viral

#### 6.2 ¿Cómo conseguir que un contenido se haga viral?

##### 6.2.1 Ejemplos de campañas virales

### 7. Email marketing

### 8. SEO y SEM

#### 8.1 SEO

#### 8.2 SEM

