



**ADGG017PO. Desarrollo TIC para la fidelización y acción comercial.
Gamificación**

Objetivos

□ **Objetivo General**

- Comprender las características y peculiaridades del cliente 2.0 más exigente y a través de dicha comprensión, elaborar la estrategia de comunicación en función de las nuevas tecnologías.

□ **Objetivos Específicos**

- Comprender las características y peculiaridades del cliente 2.0 más exigente y a través de dicha comprensión, elaborar la estrategia de comunicación en función de las nuevas tecnologías.
- Identificar y explicar la función de una base de datos.
- Dado un supuesto, identificar los campos que serían necesarios contemplar en una base de datos.
- Acceder a la información almacenada a través de los procedimientos definidos.
- Justificar la necesidad de conocer y utilizar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información.
- Conocer las características principales del e-commerce y llevar a cabo una gestión eficaz de una tienda virtual.
- Conocer las diferentes herramientas disponibles para la creación de una tienda virtual y elaborar informes de ventas.
- Escuchar al cliente utilizando procesos digitales e informes generados por las herramientas de análisis.
- Comprender los conceptos teóricos adquiridos a través de casos prácticos planteados.

Contenidos

ADGG017PO. Desarrollo TIC para la fidelización y acción comercial. Gamificación	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Modelos comerciales para la nueva era.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos modelos de negocio. • Mercado. • Competencia. <ul style="list-style-type: none"> ○ Competencia desleal. • Clientes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Conocer a nuestro cliente a través de cuestionarios. ○ Las preguntas en un cuestionario de satisfacción al cliente. ○ El cliente 2.0. ○ Técnicas psicológicas para incentivar la compra. ○ Técnicas de estímulos. • Propuestas de valor. <ul style="list-style-type: none"> ○ Modelo Canvas. • Cambios, transformación, creatividad y desarrollo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Transformación y creatividad en el packaging. ○ Cambios en procesos aplicado a la atención al cliente. • Estrategias de canal y las nuevas tecnologías. <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de atención al cliente multicanal y omnicanal. ○ Nuevos canales de comunicación. Mensajería instantánea. ○ Mensajería instantánea: WhatsApp. ○ Mensajería instantánea: Telegram y Facebook Messenger. ○ Publicidad en el comercio electrónico. ○ Medir la lealtad del cliente y monitorización de redes sociales. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	15 horas

<p>Unidad 2: CRM. Business intelligence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura y funciones de datos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Estructura interna de un CRM. Módulo de clientes. Módulo de ventas. ○ Estructura interna de un CRM. Módulo de marketing. ○ Estructura interna de un CRM. Módulo de herramientas de análisis. Módulo de servicio de atención al cliente. • Tipos de bases de datos. <ul style="list-style-type: none"> ○ CRM On Premise. CRM On Demand. ○ Soluciones más utilizadas actualmente. • ¿Cómo implementar una solución ECRM en la empresa? <ul style="list-style-type: none"> ○ Formación y periodo de pruebas. ○ Segmentación del cliente en un CRM. ○ Oferta personalizada: el Marketing one to one. • Utilización de bases de datos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos de búsqueda y recuperación de archivos y registros. ○ Procedimientos de grabación de información. ○ Procedimientos de modificación y borrado de archivos y registros. ○ Procedimientos de consulta. ○ Procedimientos de gestión. • Business Intelligence. <ul style="list-style-type: none"> ○ Herramientas de BI. 	
<p>Cuestionario de Autoevaluación UA 02</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Actividad de Evaluación UA 02</p>	<p>1 hora</p>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>15 horas</p>
<p>Unidad 3: La ubicuidad. Soporte y mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ubicuidad. <ul style="list-style-type: none"> ○ El comercio electrónico. ○ Diseño de una tienda virtual. ○ Nombre o dominio de la tienda virtual. ○ Estructura de una tienda virtual. ○ Catálogo de productos de una tienda online. ○ Información sobre productos o servicios online. ○ Mobility. ○ Gamificación móvil. • Soporte y mantenimiento. <ul style="list-style-type: none"> ○ Comercio electrónico a través de plataformas digitales. ○ Creación de informes sobre ventas online. ○ Informes de utilidad. 	

Cuestionario de Autoevaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	1 hora
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad 4: Escucha activa: redes sociales. Contenidos prácticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa: redes sociales. <ul style="list-style-type: none"> ○ La escucha activa. ○ Practicar la escucha activa. ○ Elementos para escuchar de forma activa al cliente. ○ Escuchar al cliente a través de las encuestas de satisfacción. ○ Escuchar al cliente a través de las quejas y reclamaciones. ○ Interactuar con el cliente. • Contenidos prácticos de cada una de las unidades. <ul style="list-style-type: none"> ○ Propuesta de valor. ○ Manual de atención al cliente. ○ Utilización de bases de datos o CRM. ○ Google Analytics. ○ Conocer y escuchar al cliente. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04	1 hora
Tiempo total de la unidad	9 horas
Examen final	1 hora
4 unidades	50 horas