

Máster en Customer Centric Marketing

Objetivos

Conviértete en un experto en la gestión eficaz de la experiencia y la relación con tus clientes.

Este Máster tiene como objetivos: entender cómo y porqué las emociones afectan la experiencia del cliente, y definir las estrategias que promuevan una relación duradera y rentable con la marca.

El título se estructura en dos bloques, en el primero se tratan fundamentos de la experiencia del cliente y cómo impactan en ella: las emociones, conceptos básicos, herramientas y datos a tener en cuenta para medir la experiencia. El segundo bloque, está orientado a la fase de estrategia gestión de la experiencia, incluiremos temas tecnológicos y de innovación, métricas y el retorno de la inversión.

Al finalizar el Máster sabrás:

- » Realizar estrategias que impacten en la parte emocional y racional del cliente.
- » Alinear la vinculación emocional del cliente con la experiencia y con la promesa de la empresa.
- » El impacto que tiene el producto en la experiencia y la experiencia en el producto.
- » Gestionar los aspectos emocionales del proceso de compra, utilizando el neuromarketing, el marketing sensorial, medición de emociones y de satisfacción.
- » El impacto que cada canal tiene en la experiencia del cliente, y así desarrollar estrategias para adaptarlos a las verdaderas necesidades del cliente y que a pesar de ser distintos puedan tener un hilo conductor entre sí.
- » Incluir la innovación dentro de las estrategias de la experiencia del cliente, teniendo en cuenta cómo la tecnología es capaz de impactar en la misma.
- » Definir un proceso de selección basado en la experiencia y cómo la cultura empresarial influye en la relación empleado-cliente.

Salidas Profesionales

Con la obtención del título Máster en Customer Centric Marketing podrás trabajar como:

- » Responsable de marketing, publicidad y comunicación
- » Jefe de producto
- » Responsable de gestión de clientes
- » Responsable en marketing de clientes
- » Responsable de marketing relacional
- » Key Account Manager
- » Responsable de ventas
- » Responsable de comercio electrónico
- » Profesional de desarrollo de negocio
- » Profesional de agencias publicidad
- » Profesional de marketing relacional

Destinatarios

El Máster en Customer Centric Marketing está dirigido a todos aquellos profesionales del marketing y de la gestión comercial y empresarial, así como diplomados y graduados universitarios que deseen profundizar en el conocimiento de la experiencia y gestión del cliente.

Requisitos de acceso

Para la realización de este experto universitario no es requisito indispensable disponer de una vía de acceso a estudios universitarios. El requisito mínimo es tener aprobado el Bachillerato o un ciclo de Formación Profesional de grado superior.

Al finalizar el programa obtendrás el Título propio de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) del Máster en Customer Centric Marketing.

Plan de estudios

1. Fundamentos y diseño de la Experiencia del Cliente 3ECTS
 2. La voz del Empleado y la Experiencia en la Cultura Empresarial 3ECTS
 3. Neuromarketing e Investigación Cualitativa Experiencia 3ECTS
 4. Datos Estadísticos e Investigación Cuantitativa Experiencial 3 ECTS
 5. Medición de la Experiencia del Cliente Cualitativos/Cuantitativos 3 ECTS
 6. Programas de Cambio Cultural Centrado en el Cliente 3ECTS
 7. Estrategia Omnicanal Centrada en el Cliente 3ECTS
 8. Estrategia de Innovación Centrada en el Cliente 3 ECTS
 9. Trabajo final de Máster 6 ECTS
- Total 30 ECTS

Universidad Oficial

La **Universidad Internacional de La Rioja (UNIR)** es una universidad de titularidad y gestión privada, aprobada por el Parlamento de La Rioja, mediante la Ley de reconocimiento, 3/2008 de 13 octubre. Su estructura, organización y funcionamiento han sido diseñados desde su origen conforme a los parámetros y requisitos del **Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)**.



Clases online cuando y donde quieras
Nuestro Campus Virtual está abierto los 365 días del año las 24 horas del día.



Tu propio tutor personal
Siempre disponible por teléfono o email, para aconsejarte y guiarte, mejorando tu experiencia en la universidad.



Formación interactiva
Podrás compartir dudas e inquietudes con tus profesores y compañeros a través de foros y chats.



Evaluación continua
Realizarás trabajos, ejercicios y actividades a lo largo del curso, que te ayudarán a llegar preparado a los exámenes.