

**Máster en Asistencia a la Dirección de Empresas + Titulación Universitaria**



# ÍNDICE

**1** | Somos Educa  
Business School

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y  
acreditaciones

**4** | By EDUCA  
EDTECH  
Group

**5** | Metodología  
LXP

**6** | Razones por las  
que elegir Educa  
Business School

**7** | Programa  
Formativo

**8** | Temario

**9** | Contacto

## SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**EDUCA Business School** es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

## RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**Educa Business School** se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



## BY EDUCA EDTECH

---

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

### 1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



### 2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



### 3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

## 4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



## 5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

## 6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



## Máster en Asistencia a la Dirección de Empresas + Titulación Universitaria



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPAÑAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
5 ECTS

### Titulación

---

Doble Titulación: - Titulación de Master en Asistencia a la Dirección de Empresas con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Relaciones Públicas con 5 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.



**EDUCA BUSINESS SCHOOL**

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre del curso**

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a  
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica  
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el Votado Colegiado, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UGR02 (Plan Propio de Grado)

## Descripción

Si trabaja en el sector empresarial y quiere conocer los aspectos fundamentales sobre las técnicas de asistencia y secretariado a la dirección empresarial este es su momento, con el Master en Asistencia a la Dirección de Empresas podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta labor de la mejor manera posible.

## Objetivos

Este Máster en Asistencia a la Dirección de Empresas facilitará el alcance de los siguientes objetivos establecidos: - Organizar las actividades propias y de la dirección con pro-actividad, coordinando las agendas de las personas implicadas, gestionando el tiempo de forma eficiente y manteniendo la imagen corporativa. - Gestionar los servicios y recursos materiales de su ámbito de actuación, negociando las condiciones de contratación, controlando la ejecución del presupuesto y el proceso documental, a fin de asegurar su disponibilidad. - Organizar reuniones y eventos corporativos de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura y los objetivos de la organización, negociando las condiciones con las personas intervinientes, a fin de conseguir los resultados definidos y la mejora de la calidad del servicio. - Seleccionar la información relevante de las distintas fuentes de información disponibles con iniciativa y responsabilidad, organizándola de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar, a fin de transmitir la información de forma amplia, exacta y veraz. - Procesar la información requerida con autonomía, de acuerdo con el tipo de documento valorativo, de comunicación o de decisión, y utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas, a fin de proceder con posterioridad a su elaboración formal. - Elaborar documentos propios y de calidad a partir de la información procesada de su área de actuación, con las herramientas informáticas convenientes, teniendo en cuenta los objetivos de los mismos, la necesidad de información y la imagen corporativa. - Puede expresarse oralmente en inglés con fluidez en situaciones tipo del ámbito profesional y social

de asistencia a la dirección, según las normas de cortesía adecuadas, asegurando la perfecta transmisión de la información emitida y, demostrando flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la utilización del lenguaje. - Interactuar oralmente en inglés, con uno o más interlocutores, de forma fluida en situaciones tipo del ámbito profesional y social, asegurando la perfecta comprensión y transmisión de la información y, demostrando flexibilidad y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

## Para qué te prepara

---

Este Master en Asistencia a la Dirección de Empresas está dirigido a profesionales del sector que deseen ampliar su formación y especializarse en las funciones de asistencia a la dirección empresarial.

## A quién va dirigido

---

El Master en Asistencia a la Dirección de Empresas le prepara para especializarse en las tareas de secretariado o procesos asistenciales a la dirección de empresas.

## Salidas laborales

---

Gracias a este Máster en Asistencia a la Dirección de Empresas, aumentarás tu formación en el sector empresarial. Además, te permitirá desarrollar tu actividad profesional en administración y gestión de empresas, asistencia a la dirección y en secretariado.

## TEMARIO

---

### PARTE 1. GESTIÓN DEL TIEMPO, RECURSOS E INSTALACIONES DEL ASISTENTE A LA DIRECCIÓN

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

1. Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado.  
Productividad
2. Medios y métodos de trabajo
3. La planificación como hábito:
4. Priorización.
5. Organización.
6. Delegación
7. Control y ajuste. El control del tiempo
8. La calidad en los trabajos de secretariado
9. Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo: iniciativa, pro-actividad, creatividad e innovación
10. Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo: asertividad, comunicación y negociación
11. El puesto de trabajo de la secretaria: el despacho, el mobiliario de oficina, el - escritorio, las herramientas de trabajo -ordenador, fax, teléfono, fotocopidora, grabadora, agenda-, el material de trabajo -papel, sobres, etc.-, menaje y suministros varios
12. La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras - dependencias de la organización
13. Prevención de riesgos laborales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA.2. EL ARCHIVO

1. Flujo documental en la empresa
2. Clasificación de los documentos
3. Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo
4. El archivo corporativo. Establecimiento de criterios y procedimientos de uso. -Inclusiones, extracciones y expurgo-
5. Gestión documental informática -"oficina sin papeles"-
6. Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA AGENDA

1. Tipos de agenda
2. Secciones de la agenda
3. Gestión de agendas

### PARTE 2. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

1. Tipos de reuniones:
2. Planificación de las reuniones
3. Preparación de las reuniones
4. Preparación de las reuniones
5. Preparación de las reuniones
6. Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas
7. El desarrollo de la reunión. Etapas de una reunión. -Duración, pausas, - almuerzo y otros)
8. Tipología y funciones de los participantes en una reunión. -Dirección, - secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente, y otros-
9. El papel de la secretaria el día de la reunión. -Preparar, comprobar, - atender-
10. La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA NEGOCIACIÓN

1. Elaboración de un plan de negociación
2. Tipos o niveles:
3. PARTICIPANTES
4. Fases de la negociación:
5. Recursos psicológicos en la negociación:
6. Análisis de los procesos y estrategias de negociación en la empresa
7. Los presupuestos y contratos:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. Objetivos
2. Presupuesto
3. Tipos de eventos atendiendo a su ámbito
4. Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento.
5. Listado de comprobaciones
6. El papel de la secretaria el día del evento -Preparar, comprobar, atender-
7. Condiciones técnicas requeridas al bien o servicio contratado:
8. Condiciones económicas requeridas al bien o servicio contratado:
9. Medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos:
10. Documentos de cobro y pago

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROTOCOLO EMPRESARIAL

1. Tratamientos dentro de la empresa.
2. Recepción de las visitas
3. El restaurante como parte de la oficina
4. RD.2099/83 Ordenamiento General de Precedencias en el Estado
5. El regalo en la empresa.
6. La etiqueta en hombres y mujeres
7. Ubicación correcta de los símbolos:
8. La imagen y la empresa.

#### PARTE 3. ORGANIZACIÓN DE VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Condiciones de la contratación de un servicio:
2. Seguros de viaje, médicos y de automóviles
3. Medios y rutas de transporte nacionales e internacionales
4. Medios de realización: Internet, teléfono y otros
5. Derechos del viajero:
6. Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas
7. Características y funciones de organismos oficiales:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DEL VIAJE

1. Objetivos del viaje
2. Presupuesto
3. Lista de comprobación y confirmación
4. Documentación necesaria anterior al viaje:
5. Gestión de las necesidades del país o países que se visiten:
6. Itinerarios
7. Medios de transporte
8. Métodos para el alquiler de vehículos. Normativa al respecto
9. Visitas turísticas
10. Información cultural y genérica

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DEL VIAJE

1. Medios de locomoción
2. Horarios
3. Reservas de transporte
4. Alojamientos y tipos de pensión.
5. Medios de cobro y pago:
6. Intérpretes
7. Servicios especiales-sala de reuniones, fax, secretario, despachos, salas - audiovisuales-
8. Documentación y preparación de las jornadas de trabajo
9. La oficina móvil
10. La agenda de reuniones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTACIÓN POSTERIOR AL VIAJE

1. Informes económicos
2. Justificantes
3. Notas de entrega
4. Albaranes
5. Facturas pro-forma
6. Facturas definitivas
7. Seguimiento de acuerdos
8. Evaluación y análisis de resultados
9. Archivo
10. Estudios de optimización, realización y temporalización de viajes nacionales e internacionales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROTOCOLO NACIONAL E INTERNACIONAL Y USOS SOCIALES

1. Invitaciones en España y en el extranjero
2. Forma y contestación de las invitaciones
3. Obligaciones con los visitantes
4. Protocolo y comunicación en países de religión musulmana
5. Protocolo y comunicación con países de Hispanoamérica
6. Protocolo y comunicación en diversos países
7. Diplomacia en la Unión Europea
8. Decálogo del protocolo empresarial internacional

#### PARTE 4. RECOPIACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

1. Metodologías de búsqueda de información
2. Identificación de fuentes de información especializada: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias
3. La recuperación de la información
4. Selección, discriminación y valoración de la información.
5. Búsqueda de documentos
6. Ética y legalidad
7. Presentación de información con tablas:
8. Gestión de archivos y bancos de datos:
9. Grabación de archivos en distintos formatos:
10. Protección de archivos
11. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. MECANOGRAFÍA. TÉCNICAS ESPECÍFICAS PARA EL ASISTENTE A LA DIRECCIÓN

1. Composición del teclado
2. La técnica dactilográfica
3. Configuración del teclado
4. La transcripción de textos. -Fórmulas, jergas, idiomas y galimatías-
5. Ergonomía postural -posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos-
6. El dictado. La toma de notas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

1. El aspecto de los caracteres
  1. - El tipo de letra
2. El aspecto de un párrafo
3. Formato del documento
4. Aplicación de manuales de estilo:
5. Edición de textos:
6. Inserción en ediciones de texto de :
7. Documentos profesionales:
8. Creación de formularios
9. Combinación de diferentes documentos de correspondencia:
10. Comparación y control de documentos
11. Impresión de textos:

12. Inter-operaciones entre aplicaciones

PARTE 5. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO Y TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO

1. Libro de trabajo y hoja de cálculo
2. Tipos de datos: rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas
3. Diseño de hojas de cálculo:
4. Fórmulas y funciones:
5. Edición de hojas de cálculo:
6. Instalación personalizada de una hoja de cálculo
7. Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y Web incluidos-
8. Impresión de hojas de cálculo:
9. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS

1. Representaciones gráficas
2. Elaboración -legibilidad, representatividad, vistosidad-
3. Gráficos
4. Elaboración de organigramas, diagramas y mapas:
5. Tablas:
6. Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos
7. Impresión de gráficos:
8. Inter-operaciones entre aplicaciones

PARTE 6. ELABORACIÓN Y EDICIÓN DE PRESENTACIONES CON APLICACIONES INFORMÁTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ELABORACIÓN Y EDICIÓN DE PRESENTACIONES CON APLICACIONES INFORMÁTICAS

1. Formatos de presentaciones gráficas:
2. Creación de una presentación
3. Las vistas
4. Inserción, borrado y ordenamiento de diapositivas
5. Diseño y edición de presentaciones:
6. Grabación, cierre y carga de una presentación
7. Impresión de una presentación:
8. Presentaciones portátiles: creación, instalación y ejecución
9. Gestión de archivos: Grabación de presentaciones en distintos formatos, Web incluido
10. Integración de presentaciones a la Intranet de la organización
11. Inter-operaciones entre aplicaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EDICIÓN DE OBJETOS MULTIMEDIA E INTEGRACIÓN EN DOCUMENTOS

1. Utilidades y características de los recursos de proyección
2. Video-proyectores

3. Reproducción de sistemas de video y audio
4. Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, video y audio
5. Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones
6. Operaciones de optimización de imágenes:
7. Digitalización de imágenes a través de escáner
8. Grabación básica de audio
9. Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTEGRACIÓN DE DOCUMENTOS PROFESIONALES EN LA WEB

1. Creación de una página Web
2. Inserción y eliminación de archivos
3. Inserción de un hipervínculo
4. Cómo se guarda la página Web
5. Organización de sitios Web:
6. Procedimientos de protección de datos
7. Legislación vigente y normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos

#### PARTE 7. RELACIONES PÚBLICAS

##### MÓDULO 1. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN

1. Definición de comunicación
2. Elementos y características de la comunicación
3. Teorías comunicativas según el contexto
4. Obstáculos comunicativos
5. Tipologías comunicativas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

1. Habilidades de la conversación
2. Proceso de escucha
3. Importancia de la empatía en la comunicación
4. Reformulación de comunicaciones
5. Cómo lograr la aceptación incondicional
6. La habilidad de personalizar
7. La confrontación en la comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. Introducción a la comunicación en la empresa
2. Proceso y elementos de la comunicación
3. La calidad de las comunicaciones empresariales
4. Tipos de comunicaciones: Internas y externas
5. Tipologías de comunicación empresarial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTEGRAL EMPRESARIAL

1. PCI o políticas de comunicación integral
2. Formación en comunicación de los directivos
3. Organización de actos públicos
4. Actitudes y comportamientos ante medios de comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LIDERAZGO EMPRESARIAL

1. Introducción al proceso directivo
2. Características y teorías de liderazgo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN LABORAL

1. Conceptualización de motivación laboral
2. Características y teorías de la motivación laboral
3. Liderazgo y motivación
4. Logro de satisfacción laboral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. INICIACIÓN A LA NEGOCIACIÓN

1. Definición de negociación
2. Características generales de la negociación
3. Elementos fundamentales
4. Proceso de negociación y fases principales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS FUNDAMENTALES DE NEGOCIACIÓN

1. Definición de estrategias en negociación
2. Técnicas y tácticas de negociación
3. Elementos prácticos de la negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA IMPORTANCIA DEL SUJETO NEGOCIADOR

1. Características de la personalidad del negociador
2. Habilidades fundamentales que debe desarrollar todo negociador
3. Propiedades del sujeto negociador
4. Tipos de sujetos negociadores

#### MÓDULO 2. MARKETING RELACIONAL

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONCEPTUALIZACIÓN DEL MARKETING RELACIONAL

1. Marketing transaccional vs. Marketing relacional
2. Diferencias entre venta transaccional y venta relacional
3. Marketing relacional como marketing enfocado al cliente
4. Elementos que inciden en el desarrollo del marketing relacional
5. Conceptos integrados en el marketing relacional

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE COMO BASE DEL MARKETING RELACIONAL

1. La fidelización como objetivo del marketing relacional

2. Nivel de fidelidad de los clientes
3. Programas de fidelización
4. Objetivos de un programa de fidelización
5. Efecto de los programas de fidelización en los resultados empresariales
6. Implicaciones de la fidelización en el largo plazo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES ONLINE

1. Objetivos y factores de los programas de fidelización online
2. Conceptos de fidelización online
3. Programas multisectoriales
4. Captación y fidelización del cliente en Internet
5. Estructura de un plan de fidelización

#### UNIDAD DIDÁCTICA 13. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS EN LOS PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN

1. La base de datos
2. Creación de una base de datos
3. Elementos de una base de datos de marketing
4. Calidad de los datos
5. Sistemas de Información Geográfica en Marketing
6. Data mining

#### UNIDAD DIDÁCTICA 14. LA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES COMO PRINCIPAL HERRAMIENTA PARA CONOCER AL CLIENTE

1. Segmentación tradicional vs. Segmentación de marketing relacional
2. Criterios de segmentación
3. Técnicas de análisis y segmentación de clientes
4. Segmentación en Internet
5. Geomarketing y segmentación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 15. MÉTRICAS EN MARKETING RELACIONAL

1. La importancia de medir los resultados
2. Definición de un plan de investigación
3. Tipologías básicas de métricas en el marketing relacional
4. Métricas de clientes
5. Otros indicadores básicos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 16. GENERACIÓN DE LEADS

1. Estrategias para captar leads de calidad
2. Utilización de email marketing para captar leads
3. Utilización de buscadores para la generación de leads
4. El permission marketing

#### MÓDULO 3. SOCIAL MEDIA Y RELACIONES PÚBLICAS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 17. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL SOCIAL MEDIA

1. Tipos de redes sociales
2. La importancia actual del social media
3. Prosumer
4. Contenido de valor
5. Marketing viral
6. La figura del Community Manager
7. Social Media Plan
8. Reputación Online

#### UNIDAD DIDÁCTICA 18. SOCIAL CRM

1. Introducción
2. Marketing relacional
3. Experiencia del usuario
4. Herramientas de Social CRM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 19. ATENCIÓN AL CLIENTE EN FACEBOOK

1. Introducción
2. Escucha activa
3. Uso de chatbots en Facebook Messenger
4. Información de la Fanpage
5. Gestión de Comentarios
6. Reseñas o valoraciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 20. ATENCIÓN AL CLIENTE EN TWITTER

1. Introducción
2. Información básica del perfil
3. Agregar un botón de mensaje
4. Configurar mensajes de bienvenida
5. Deep Links
6. Monitorización
7. Gestión de comentarios
8. Gestionar crisis de reputación en Twitter

#### UNIDAD DIDÁCTICA 21. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INSTAGRAM

1. Introducción
2. Información básica del perfil
3. Instagram Direct
4. Gestión de comentarios
5. Herramientas de Análisis y monitorización

#### UNIDAD DIDÁCTICA 22. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOCIAL MEDIA

1. Definir la estrategia
2. Cuentas específicas
3. Identificación del equipo
4. Definir el tono de la comunicación

5. Protocolo de resolución de problemas
6. Manual de Preguntas Frecuentes (FAQ)
7. Monitorización
8. Gestión, seguimiento y fidelización
9. Medición de la gestión de atención al cliente

#### MÓDULO 4. RELACIONES PÚBLICAS Y GABINETES DE PRENSA

##### UNIDAD DIDÁCTICA 23. LAS RELACIONES PÚBLICAS

1. Introducción
2. Concepto y definición de relaciones públicas
3. Elementos de las relaciones públicas
4. Análisis de los públicos
5. El contexto económico empresarial actual: las relaciones públicas como práctica de la responsabilidad social
6. Implicaciones del marketing social en las relaciones públicas
7. La integración de las relaciones públicas en el plan de comunicación
8. La efectividad y la investigación en las relaciones públicas
9. Análisis del posicionamiento según Ries y Trout: publicidad vs relaciones públicas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 24. GABINETES DE PRENSA Y NEGOCIACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. Introducción y planteamiento general
2. Consideraciones preliminares
3. La personalización de las relaciones con la prensa
4. Negociación de las partidas y noticiabilidad
5. Gestión y coordinación
6. Desarrollo del trabajo del gabinete

