



IMECAF®

[www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)

# CURSO DE MARKETING RELACIONAL

---

MARKETING Y VENTAS



**INVERSIÓN**  
\$3,300.00 + IVA

**DURACIÓN**  
75 HRS.

**MODALIDAD**  
En Linea



## MARKETING Y VENTAS

### OBJETIVO

- Adquirir conocimientos acerca de la evolución que ha tenido el marketing.
- Aprender modelos de valoración del cliente.
- Comprender el concepto "recomendación cliente-cliente (Word of Mouth)".
- Determinar qué es el marketing industrial o entre empresas.

### TEMARIO

#### I. Del Marketing Tradicional al Marketing Relacional.

- Segmentación de mercados.
- Centralización en el cliente clave.
- De un marketing de masas a la comercialización One to One.
- Más allá de la relación con el cliente.

#### II. Estructura Customer Relationship Management (CRM).

#### III. Satisfacción del cliente, calidad percibida y valor para el cliente.

#### IV. Retención, lealtad y confianza.

#### V. Modelos de valoración del cliente.

#### VI. Recomendación cliente - cliente (Word of Mouth).

- La satisfacción del cliente y la confianza en WOM positivo.
- La insatisfacción del cliente y WOM.
- Calidad y compromiso y WOM.
- Tipología de quién referencia y WOM.
- La influencia de WOM en el comportamiento futuro del cliente.
- La influencia de la cultura en WOM.
- Contribución de WOM en el valor de la firma y la lealtad.



- WOM como estrategia de negocio.WOM y la cuenta de resultados de un cliente.

### VII. **Marketing industrial o entre empresas.**

- Contexto del marketing industrial.
- Mercados industriales.
- Comportamiento de la compra industrial organizada.
- La venta industrial (la fuerza de ventas).
- Comunicación e investigación industrial.
- El producto en el mercado industrial.
- El precio en el mercado industrial.
- Estrategias en el mercado industrial.

### VIII. **Marco conceptual del valor del cliente.**

#### IX. **Modelo de valor del cliente.**

#### X. **Clasificación del cliente por su valor.**

#### XI. **Recomendaciones.**

- ¿Cuándo empieza la fidelización?.
- Pasar de hablar de una empresa a recomendarla.
- La importancia de la gestión de las incidencias y las reclamaciones.
- Clasificar a los clientes por el alto nivel de recomendación y valor.
- Importancia de la confianza.
- Benchmarking entre carteras de clientes de una empresa.
- Mapa de recomendación.
- Crecer con los clientes claves.

### XII. **Anexo A. El verdadero valor de asmasa como cliente de una comercializadora de energía (un caso para la reflexión).**

### XIII. **Anexo B. Modelo de encuesta de fidelización.**

### XIV. **Anexo C. Referencias de figuras.**

### XV. **Anexo D. Referencias de cuadros.**

# CURSO DE MARKETING RELACIONAL

---



MARKETING Y VENTAS

## POLÍTICAS DE PAGO

- Precios en **Pesos Mexicanos** - Excepto casos que se indique en otra moneda de manera expresa
  - **LIQUIDACIÓN TOTAL** - Aplica previa al inicio del evento
  - **POLÍTICAS DE PRECIOS Y DESCUENTOS** - Sujetas a términos y condiciones de IMECAF
  - **FINANCIAMIENTO** - NO aplica
- 

## MÉTODOS DE PAGO

### TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO

- VISA y MASTER CARD - No requiere presentación física
- AMERICAN EXPRESS - Si no es por PayPal, requiere presentación física

### MESES SIN INTERESES

- 3, 6, 9 Y 12 MSI - Tarjetas Banamex
- PayPal (Según las opciones disponibles en la plataforma)

### TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

- BANAMEX - Clabe 002180414600184021

### DEPÓSITO BANCARIO

- BANAMEX - Cuenta 18402
- Sucursal 4146

### TRANSFERENCIA O DEPÓSITO REQUIERE REFERENCIA

- Colocar cualquiera de los siguientes datos como referencia:
- Nombre, razón social, RFC o número de factura

### BENEFICIARIO

- IMECAF México, SC
- 



**IMECAF®**

Arquímedes 130  
Dpcho. 205  
Col. Polanco,  
CDMX 11570

TEL. 55 1085 1515  
800 236 0800  
info@imecaf.com

[www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)



# CURSO DE MARKETING RELACIONAL

MARKETING Y VENTAS

## POLÍTICAS DE CONFIRMACIÓN Y CANCELACIÓN

### PENALIZACIONES

**NO APLICA** - Notificando hasta 6 días hábiles previos al evento

- **20%** - Notificando con menos de 6 días hábiles previos al evento - Se podrá elegir otro Curso pagando la diferencia. En caso de reincidencia, aplica penalización del **100%**
- **100%** - NO SHOW (No Asistencia) o notificando con menos de 72 hrs. hábiles previas al evento
- **CANCELACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO** - Se les descontarán las comisiones efectuadas por el banco emisor (incluyendo la opción de meses sin intereses, en su caso)

## CONFIRMACIÓN OFICIAL

IMECAF notificará **5 días hábiles previos** al evento vía e-mail y/o teléfono del contacto proporcionado por la empresa contratante y ésta deberá confirmar por el mismo medio su asistencia.

Se sugiere realizar la gestión de **viáticos**, en su caso, una vez recibida | IMECAF no se hace responsable por gastos incurridos en este rubro.

IMECAF se reserva la posibilidad de cambios sin previo aviso por causas ajenas a su voluntad - Cursos sujetos a **QUÓRUM MÍNIMO**

© IMECAF México S.C. Todos los derechos reservados

