

Categorías: Comercio y marketing

### OBJETIVOS

1. Conocer el perfil del cliente en la nueva era digital. 2. Diseñar un plan de experiencia de cliente. 3. Conocer nuevas herramientas digitales para poder atraer clientes. 4. Analizar el proceso de información y decisión en la captación del cliente. 5. Analizar el proceso de compra y entrega en la captación del cliente. 6. Poder fidelizar al cliente a través del proceso de postventa. 7. Conocer el entorno legal en el manejo de datos del cliente.

### CONTENIDOS

Unidad 1. El cliente en la nueva era digital  
Unidad 2. Experiencia de cliente y de producto  
Unidad 3. Proceso de generación de tráfico  
Unidad 4. Captando al cliente I  
Unidad 5. Captando al cliente II  
Unidad 6. Proceso de postventa  
Unidad 7. Entorno legal: propiedad y privacidad

