

Categorías: Administración y gestión

### OBJETIVOS

- Conocer el marco normativo actual del Sistema Verifactu.
- Conocer los requisitos técnicos y funcionales del sistema Verifactu.
- Conocer la puesta en marcha y los plazos de adaptación del Sistema Verifactu den la empresa.
- Conocer las consecuencias y sanciones por incumplimiento del Sistema Verifactu.

### CONTENIDOS

Modelos comerciales para la nueva era

Introducción

Mercado

Competencia

Clientes

Propuesta de valor

Cambios, transformación, creatividad y desarrollo

Estrategia de canal y las nuevas tecnologías

Resumen

CRM

Introducción

Concepto de CRM

Tipos de CRM

CRM y fidelización del cliente

CRM y acción comercial

Gamificación aplicada al CRM

Resumen

Business intelligence

Introducción

Fundamentos del business intelligence

Business intelligence y estrategia comercial

Resumen

La ubicuidad

Introducción

Mobility

Gamificación móvil

Resumen

Soporte y mantenimiento

Introducción

Introducción al soporte y mantenimiento en entornos TIC 39 | BCN: 93 265 26 77

Tipos de mantenimientos en sistemas TIC

El soporte como herramienta de fidelización

## Escucha activa: redes sociales

---

### Introducción

Definición y elementos de la comunicación en el entorno digital

Barreras de la comunicación aplicadas a las redes sociales y entornos tecnológicos

Empatía, asertividad y escucha activa en las redes sociales

Atención al cliente en las redes sociales

La comunicación escrita

Resumen