

Diplomado en Mercadeo Relacional y CRM

Dirigido a:

Gerentes, directores y ejecutivos de cuenta, responsables de áreas de negocio, profesionales del marketing, responsables de departamentos de fidelización de clientes, y servicio al cliente, gestión de clientes, profesionales pertenecientes a departamentos de marketing, comunicación, ventas y CRM.

Objetivo

Afianzar las competencias necesarias que permitan definir estrategias corporativas de fidelización y servicio, manteniendo un claro enfoque de mercadeo relacional hacia el cliente y usando el conocimiento generado desde diferentes fuentes para su gestión y logro de relaciones de largo plazo con él.

Temas

- **Módulo 1.** Introducción: La relación entre fidelización, lealtad y servicio al cliente - Empresas orientadas a producto vs empresas orientadas al cliente.
- **Módulo 2.** Qué es fidelidad, sus componentes y CRM como estrategia de fidelización.
- **Módulo 3.** El *DataBase Marketing* como herramienta para la generación de resultados de corto plazo.
- **Módulo 4.** Las bases de datos como punto de partida para el relacionamiento. Conocimiento de clientes desde la investigación cualitativa.
- **Módulo 5.** El conocimiento del cliente desde la minería de datos y desde la Investigación cuantitativa de Mercados.
- **Módulo 6.** La interacción en el aprovechamiento de los momentos de verdad y canales de servicio – Los pilares de un proyecto de Mercadeo Relacional: personas, procesos y tecnología.
- **Módulo 7.** El servicio y su importancia para la fidelización de los clientes. Medición de la calidad del servicio.

¿Qué ofrece el Diplomado?

Los participantes podrán:

- Conocer el potencial del conocimiento del cliente y de sus necesidades para lograr los objetivos de fidelización y la prestación de un óptimo servicio al cliente.
- Analizar y aprovechar el ciclo de vida del cliente, los canales de interacción y los momentos de verdad para apoyar las estrategias de fidelización y buen servicio.
- Conocer las diferentes fuentes de información y conocimiento que permiten diseñar y llevar a cabo de forma exitosa un programa de mercadeo relacional.
- Conocer y aprender los pasos que permiten la verdadera creación de relaciones rentables y duraderas con los clientes.
- Entender la importancia y el papel de los componentes de cualquier proyecto de mercadeo relacional: Las personas, los procesos y la tecnología.

Duración

120 horas

Contacto

Teléfonos: 430 9574 / 4309888 - Ext 46571
e-mail: educontinua_med@unal.edu.co

Diplomado en Negociación Internacional y Comercio Exterior

Dirigido a:

Profesionales de todas las disciplinas que deseen fortalecer sus conocimientos en negociación internacional y comercio exterior con el objeto de implementar estrategias de internacionalización para empresas ya establecidas o para el desarrollo de nuevas corporaciones con visión internacional a través de planes de negocios para la búsqueda de financiación en organismos nacionales e internacionales.

Objetivo

Con este Diplomado se brinda a los profesionales de las diversas áreas, conocimientos y prácticas especializadas en el marco de la negociación internacional de Colombia y el mundo, con el fin de facilitarles su comprensión, análisis, ejecución e interpretación, así como permitirles su iniciación en esta esfera del comercio internacional y posibilitarles su participación en la formulación de soluciones a los eventuales conflictos jurídicos que pueden generarse en dicho campo.

Temas

- Módulo 1.
Introducción al comercio Internacional
- Módulo 2.
Temas específicos de comercio Exterior
- Módulo 3.
Integración Internacional
- Módulo 4.
Tratados de libre comercio
- Modulo 5.
Normatividad Internacional
- Modulo 6.
El comercio internacional en el contexto mundial

¿Qué ofrece el Diplomado?

Los participantes podrán desarrollar planes de internacionalización que fomenten la generación de empleo a través de la búsqueda de nuevos mercados. Además de Contribuir con el tejido empresarial colombiano a través del fortalecimiento de capacidades emprendedoras que fortalezcan el desarrollo productivo del país.

Duración
120 horas

Contacto

Teléfonos: 430 9574 / 4309888 - Ext 46571
e-mail: educontinua_med@unal.edu.co



Diplomado en Gestión Pública

Dirigido a:

Docentes - Administrativos y Personal Administrativo

Objetivo

Capacitar a Docentes que cumplen funciones académico administrativas, así como a funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín, en aspectos relacionados con gerenciamiento y gestión de recursos públicos, que respondan a las necesidades políticas, económicas y sociales, y a cambios en procesos institucionales.

Temas

- Análisis y Gestión de Políticas Públicas
- Gerencia Pública
- Derecho Aplicado a la Gestión Pública
- Gestión Financiera y Presupuestal
- Contratación Administrativa
- Economía Pública
- Teoría Burocrática de la Administración
- El Estado de Derecho y La Democracia

¿Qué ofrece el diplomado?

El participante promoverá el cambio y la innovación de las prácticas administrativas en el aparato público y tendrá la oportunidad de desarrollar propuestas de mejora de la gestión pública a corto, mediano y largo plazo.

Duración

100 horas

Contacto

Teléfonos: 430 9574 / 4309888 - Ext 46571
e-mail: educontinua_med@unal.edu.co

Diplomado en Potenciación de Capacidades de Investigación y Publicación para Docentes

Dirigido a:
Docentes Universitarios

Objetivo

Dar a conocer las estrategias para la generación de capacidades de investigación en docentes a través de capacitación y acompañamiento

Temas

- 1 Curso en desarrollo de proyectos de investigación – Introducción a la investigación:**
Módulo 1. Introducción a la investigación
Módulo 2. Fuentes de recursos para la investigación
Módulo 3. Estructuración del proyecto de investigación
- 2 Curso en desarrollo de proyectos de investigación – Estructuración del proyecto de investigación:**
Módulo 1. Definición de la problemática de investigación
Módulo 2. Delimitación y planteamiento del problema de investigación
Módulo 3. Estructuración del proyecto de investigación
- 3 Curso en estructuración y escritura de artículos de investigación para la presentación a revistas indexadas:**
Módulo 1. Introducción a la escritura
Módulo 2. Estructuración del artículo
Módulo 3. Planteamiento de artículos para publicaciones en revistas indexadas
- 4 Acompañamiento en el desarrollo de los artículos de investigación propuestos, a través de tutorías específicas para cada artículo.**

¿Qué ofrece el Curso?

Los participantes podrán:

- Afianzar las competencias y conocimientos necesarios que permitan estructurar y desarrollar proyectos de Investigación en Ciencias de Gestión.
- Aplicar las competencias para estructurar proyectos de Investigación y desarrollar un proyecto de investigación en Ciencias de Gestión con rigurosidad conceptual y metodológica.
- Afianzar las competencias necesarias que permitan estructurar y desarrollar artículos en Ciencias de Gestión para presentar a revistas indexadas en el publindeix.

Duración

150 horas

Contacto

Teléfonos: 430 9574 / 4309888 - Ext 46571
e-mail: educontinua_med@unal.edu.co



Diplomado en Dirección de Entidades de Economía Solidaria

Dirigido a:

Directivos, gerentes y líderes del Sector Cooperativo

Objetivo

Capacitar a los directivos del sector solidario, en herramientas conceptuales efectivas para la gerencia, gestión, administración y control de las organizaciones; con las cuales se marque la diferencia organizacional y los factores de valor agregado para sus asociados y beneficiarios.

Temas

- Geopolítica
- El Entorno Cooperativo y Solidario en Colombia
- Buenas Prácticas y Buen Gobierno Cooperativo
- Los Principios Cooperativos aplicados: Las ventajas cooperativas
- Ética empresarial
- Mercadeo
- Balance y Responsabilidad Social
- Gestión integral del Riesgo

¿Qué ofrece el diplomado?

Al finalizar el diplomado, se habrá potencializado en los asistentes claridades en las ventajas competitivas que surgen del modelo solidario.

Duración [en horas]

110

Contacto

Teléfonos: 430 9574 / 4309888 - Ext 46571
e-mail: educontinua_med@unal.edu.co