

# MARKETING ANALYTICS

INICIO **23 DE MARZO** 2022

**METODOLOGÍA DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE  
BASADA EN DATOS**

EXECUTIVE  
TRAINING

LIVE

## FECHAS

23, 24, 28 Y 29 DE MARZO 2022

## TEMÁTICA

La base de muchas tendencias actuales como CRM, CXM, Big Data, Behavioral economics, entre otras, se basan en el conocimiento del cliente. Al margen de estas corrientes, la modelización analítica del cliente es la clave para llegar a una escalabilidad del negocio en un paradigma protagonizado por un cliente profundamente exigente.

Abordar este tema con rigor y de manera analítica es la clave para conseguir generar pasión por una marca y hacer que la relación con los clientes perdure fructíferamente en el tiempo.

En este programa, sentaremos las bases de una metodología de conocimiento del cliente basada en datos y técnicas analíticas que permita crear y dirigir estrategias corporativas eficaces de gestión de clientes, captación y fidelización exitosas.

## DIRIGIDO A

Marketing Managers, responsables de gestión de clientes, de CX, Gerentes y supervisores de áreas comerciales y de marketing, responsables de atención al cliente, encargados de analíticas de marketing.

## OBJETIVOS

- Crear y dirigir estrategias corporativas eficaces para conseguir los objetivos de negocio desde una correcta gestión de cartera, captación y fidelización.
- Determinar los KPIs de conocimiento del cliente adecuados para la fase de fidelización: satisfacción de clientes, NPS.
- Entender el corazón de la empresa: el modelo de datos y la información que contiene:
  - Conocer las fuentes de información disponibles para el conocimiento del cliente.
  - Conocer las herramientas de targeting y segmentación.
- Comprender la importancia del conocimiento del cliente para conseguir los objetivos de negocio:
  - Desarrollar la capacidad de toma de decisiones estratégicas basadas en la analítica de cliente.
  - Incorporar al negocio una metodología de analítica de clientes para la consecución de los objetivos de negocio.



**CERTIFICADO EMITIDO POR  
SEMINARIUM INTERNACIONAL**

# PROGRAMA

DURACIÓN DE CADA SESIÓN: 3.5 HORAS

|                                             |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SESIÓN 1</b><br>MIÉRCOLES<br>23 DE MARZO | <b>CUSTOMER CENTRICITY Y<br/>DATA DRIVEN MARKETING</b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>La importancia del customer centricity y los negocios data driven.</li><li>Arquitectura de la información y fuentes de conocimiento del cliente.</li><li>Práctica de manejo de herramienta de Micromarketing: creación de producto para dos estilos de vida.</li></ul>                                                                                          |
| <b>SESIÓN 2</b><br>JUEVES<br>24 DE MARZO    | <b>CLAVES DE CONOCIMIENTO<br/>DE CLIENTE Y TOMA<br/>DE DECISIONES</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Targeting y análisis descriptivo: Cómo identificar y descifrar al cliente.</li><li>Práctica targeting y cuantificación de universo potencial con herramienta GIS.</li><li>Técnicas fundamentales de análisis y segmentación de clientes: Clustering, scoring, matriz de valor.</li><li>Práctica matriz de valor Uplift Beauty clínicas de estética I.</li></ul> |
| <b>SESIÓN 3</b><br>LUNES<br>28 DE MARZO     | <b>LA VISIÓN DEL CLIENTE<br/>Y LAS MÉTRICAS DE LA<br/>RENTABILIDAD</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>La visión del cliente y su experiencia: Posicionamiento, motivaciones, práctica satisfacción del cliente y plan de acción.</li><li>Preparación del camino a la rentabilidad: NPS, CLV, MGM.</li><li>Práctica Uplift Beauty clínicas de estética II.</li></ul>                                                                                                   |
| <b>SESIÓN 4</b><br>MARTES<br>29 DE MARZO    | <b>MODELOS DE NEGOCIO</b>                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Gestión de la relación desde la captación a modelos predictivos.</li><li>Test y análisis de respuesta.</li><li>Caso Culture Hit completo desde la identificación del cliente hasta la consecución de objetivos de fidelización.</li></ul>                                                                                                                       |

## HORARIOS

|          | <b>MEX   HON</b><br>GTM-6 | <b>COL   PER</b><br>GTM-5 | <b>BOL   VEN</b><br>GTM-4 | <b>CHI   ARG</b><br>GTM-3 |
|----------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| MÓDULO 1 | 8:00 - 9:30               | 9:00 - 10:30              | 10:00 - 11:30             | 11:00 - 12:30             |
| BREAK    | 9:30 - 10:00              | 10:30 - 11:00             | 11:30 - 12:00             | 12:30 - 13:00             |
| MÓDULO 2 | 10:00 - 11:30             | 11:00 - 12:30             | 12:00 - 13:30             | 13:00 - 14:30             |



# PALOMA LUCAS

- **Especialista en estrategia empresarial** y modelos de negocio basados en análisis de datos.
- **Directora General de Strategyland**, consultora estratégica, de marketing, comunicación y ventas.
- Fue directora de marketing de Global Blue, multinacional líder mundial del sector Tax Free.
- Lleva **15 años dirigiendo proyectos** de estrategia de negocio y marketing data driven.
- Ha gestionado marcas como: El Corte Inglés, American Express, Sanitas, Peugeot, Loewe, Cortefiel, Carrefour y Mapfre
- **Académica de Masterclasses** Instituto de Empresa, Universidad Carlos III, Universidad San Pablo CE, entre otros.
- **Profesora de Panamerican Business School**, Esic-ICEMD, Cámara de Comercio de Madrid.



## EXECUTIVE TRAINING

### OFRECEMOS ESTE CURSO CERRADO PARA TU EQUIPO

Nuestra amplia red de consultores y speakers locales e internacionales nos permite diseñar programas flexibles, en formato 100% online o presencial, de acuerdo a las necesidades e intereses particulares de cada organización e industria.

### CONOCE NUESTROS 2 FORMATOS



PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO  
100% ONLINE O PRESENCIAL



COACHING  
EJECUTIVO

*Desarrollemos en conjunto los mejores  
programas para ti y tu empresa*

## INFORMACIÓN GENERAL

CUPOS LIMITADOS

| VALORES    |                               | SESIONES |                       |
|------------|-------------------------------|----------|-----------------------|
| USD \$450* | PASE INDIVIDUAL               | SESIÓN 1 | MIÉRCOLES 23 DE MARZO |
| USD \$395* | SILVER PASS DE 3 A 5 PERSONAS | SESIÓN 2 | JUEVES 24 DE MARZO    |
|            |                               | SESIÓN 3 | LUNES 28 DE MARZO     |
|            |                               | SESIÓN 4 | MARTES 29 DE MARZO    |

\* PRECIOS INDIVIDUALES MOSTRADOS SIN IVA\*

CONSULTA A TU EJECUTIVA/O DE VENTAS POR VALORES EN TU MONEDA LOCAL  
Y BENEFICIOS PARA GRUPOS DE MÁS DE 6 PERSONAS



OPTIMIZA EL RENDIMIENTO DE TUS  
EQUIPOS ORGANIZACIONALES  
INCENTIVANDO LA PARTICIPACIÓN DEL  
GRUPO COMPLETO EN EL PROGRAMA

## SÍGUENOS

### CHILE

-  /seminariumchile
-  @seminariumchile
-  @seminariumchile
-  ventas@seminarium.com
-  /seminarium-latam

### COLOMBIA

-  /seminariumco
-  @seminariumco
-  @seminariumco
-  seminariumcol@seminarium.com
-  /seminarium-colombia

### MÉXICO

-  /thenextstepinmanagement
-  @thenextstep\_mx
-  @thenextstepinmanagement
-  ventas@thenextstep.mx
-  /thenextstepinmanagement

### OTROS PAÍSES

-  /seminariumint
-  @seminarium\_int
-  @seminarium\_internacional
-  internacional@seminarium.com
-  /seminarium-latam