

Formación Ejecutiva

No Bonificable

A photograph of a modern building with a glass facade, reflecting the sky and clouds. The building is partially visible on the left side of the slide.

INNOVACIÓN A TRAVES DEL BENCHMARKING, MARKETING LOW COST Y CUSTOMER EXPERIENCE

Palma, 14 de febrero de 2018

De 9.00 a 13.30 h y de 15.00 a 18.30 h

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

CAEB Formación.

C/ Aragó 215 1º 07008 Palma de Mallorca

971 70 60 08

formacion@caeb.es - www.caebformacion.com

La innovación aporta diferenciación, estrategia imprescindible para que una empresa se posicione en la mente del nuevo consumidor y sea elegida por este. Calidad, innovación e imaginación son los pilares básicos para la creación de nuevos productos y servicios. Desde las administraciones a las grandes cadenas, pasando por los pequeños establecimientos, todos deben de innovar para conseguir un posicionamiento deseado y una optimización de la cuenta de resultados.

El marketing no es solo una herramienta para grandes empresas, la pequeña empresa también puede llevar a cabo acciones de marketing de muy bajo coste con resultados sorprendentes. En este taller aprenderemos las técnicas de marketing y creatividad que atraerán nuevos clientes y fidelizarán a los clientes actuales.

Captar a un nuevo cliente cuesta cinco veces más que conservarlo, Si además convertimos a nuestros clientes en nuestros apóstoles conseguiremos un importante retorno de la inversión de marketing.

El mundo digital resulta hoy imprescindible a la hora de gestionar y aplicar cualquier actividad dirigida a los procesos de innovación y atención al cliente por su inmediatez y efectividad a la hora de poner en marcha y aplicar estrategias de captación, atención, seguimiento y resolución de incidencias. Es un arma tremendamente eficaz en la gestión de imagen corporativa.

Impartido por Javier Lozano

Con 30 años de experiencia inicio su trayectoria profesional en el sector hotelero. Desempeño el puesto de Subdirector en Barceló Viajes y Director en la Compañía Hispano Americana de Turismo. Posteriormente fue Director de Viajes Mundus y Socio Director, durante más de 13 años, en la compañía Orienta 7 Mares. Técnico en Empresas y Actividades Turísticas por la Universidad de Zaragoza y MBA. Ha sido mentor voluntario en diferentes organizaciones, proporcionando asesoramiento en marketing, comunicación e innovación a emprendedores. Actualmente Consultor de Marketing y Gestión Empresarial. Promotor y organizador de congresos y eventos. Agente de viajes a medida y de incentivo. Vicepresidente de AVALOR (Asociación para la gestión del valor y la mejora continua de la empresa). Desde hace 20 años compagina su actividad profesional con la docencia, participando en congresos e impartiendo clases para diversas universidades, escuelas de negocios como ESIC o ESDEN e instituciones como la Secretaria de Estado de Turismo, tanto en España como en Latinoamérica, así como formación In company para empresas.

Objetivos

- Entender la innovación como una parte estratégica del negocio.
- Demostrar que todas las empresas, sean grandes o pequeñas, pueden diferenciarse y reinventarse a través de técnicas innovadoras y eficaces.
- Descubrir los aspectos del consumidor que pueden atraer innovación.
- Desarrollar estrategias de bajo coste y altos resultados.
- Capacitar a los alumnos para desarrollar las tareas propias de un Dinamizador de la Innovación en la empresa.
- Identificar los principales motores y tendencias del cambio global en los ámbitos de la innovación, el benchmarking, la experiencia del cliente y las nuevas tecnologías.
- Presentar ejemplos y experiencias reales de innovaciones a través de casos y técnicas de fácil e inmediata aplicación sin necesidad de realizar costosas inversiones.
- Detectar los mejores procesos productivos, administrativos, laborales, financieros y de marketing que puedan incorporarse a la compañía para hacerla más competitiva.
- Aprender las técnicas de marketing y creatividad que atraerán nuevos clientes y fidelizarán a los clientes actuales.

A quién va dirigido

- Propietarios / Gerentes
- Directores de Marketing
- Técnicos de Marketing
- Responsables de Ventas
- Responsables de Atención al Cliente
- Profesionales de Atención al Cliente
- Profesionales de Ventas
- Community Managers, Social Media Managers y especialistas 2.0
- Emprendedores

Programa

MÓDULO 1: INNOVACIÓN

- La innovación: definición y características básicas.
- El nuevo consumidor: ¿Cómo piensa?, ¿Cómo compra? principales tendencias del cambio.
- Innovación en las principales áreas de gestión de la empresa: R.R.H.H., Finanzas y administración, Marketing y producción.
- Nuevos productos, nuevas formas de prestar el servicio.
- Innovación en el Punto de venta. Como vender más y ganar más con los mismos clientes.
- Innovación en Promoción, comunicación y distribución.
- Innovación en la política de precios.
- Yield management. Los precios “dinámicos”.

2. MÓDULO 2: BENCHMARKING

- Introducción al benchmarking.
- El benchmarking, fases, planificación y aplicación.
- Estudio y análisis de casos de éxito de buenas prácticas en diferentes empresas.

MÓDULO 3: EL PLAN DE MARKETING MARKETING LOW COST

- La imaginación al poder.
- ¿Puedo diseñar acciones de marketing de coste cero?: SI
- Estrategias de Marketing Low Cost aplicadas a:
 - Producto.
 - Precio.
 - Comunicación.
 - Distribución
 - Procesos
 - Personas.
- Análisis de casos de éxito.

MÓDULO 4: “CUSTOMER EXPERIENCE”

- Definición. Una visión multidimensional del marketing de experiencias.
- La teoría del globo pinchado.
- Detalles que gustan y detalles que disgustan a nuestros clientes.
- El mapa de la experiencia del cliente. Calidad esperada y calidad percibida.
- El rol del empleado en la experiencia del cliente
- Ideas clave de la experiencia del cliente.
- Como diseñar una experiencia y conseguir el efecto ¡WoW!
- Análisis y discusión de experiencias BTL de éxito.

La cuota de inscripción es de 280 € para asociados a CAEB y a partir del 2º inscrito de la misma empresa. 295 € en el resto de los casos. La cuota incluye la asistencia a las sesiones, documentación y cafés. Atendiendo a la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral, esta formación no es bonificable.

REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN

Para formalizar la inscripción los interesados deberán remitir la solicitud de inscripción adjunta debidamente cumplimentada a formacion@caeb.es

LUGAR DE REALIZACIÓN

El programa se celebrará en las instalaciones de CAEB Formación (C/ d'Aragó, 215, 1º - 07008 Palma de Mallorca).

INFORMACIÓN Y RESERVAS

CAEB FORMACIÓN

C/ d'Aragó, nº 215, 2ª planta. 07008 Palma de Mallorca

TF. 971 70 60 08

cfrances@caeb.es

formacion@caeb.es · www.caebformacion.com

