

## DIPLOMADO EN MERCADOTECNIA INICIA EN OCTUBRE

### **Objetivo:**

A través de este Diplomado el participante conocerá y aplicará los conceptos, técnicas, herramientas y metodologías contemporáneas de la Mercadotecnia, las cuales se centran en identificar, conocer y satisfacer las necesidades de sus clientes con una visión integral del negocio.

Se hará énfasis en considerar las fuerzas ambientales como los factores sociales, tecnológicos, económicos, competitivos y reglamentarios que también conforman las actividades de mercadotecnia de una organización.

### **Quien debe asistir:**

Este diplomado está diseñado para profesionistas de carreras distintas a las de mercadotecnia, que son gerentes generales, gerentes de área, jefes de departamento o propietarios de empresas pequeñas y medianas e interesados en iniciar su propio negocio.

Este diplomado será de utilidad si usted es...

Gerente o jefe de mercadotecnia, comunicación, relaciones públicas, gerentes de sucursal, administrador general, encargado de servicio a clientes, de garantías, ejecutivo de cuenta, gerente de ventas, analista de procesos, encargado de diseño de servicios y productos, consultor en administración, profesor de áreas administrativas, profesionista que desea o necesita mayor enfoque hacia mercadotecnia.

- Instructores con experiencia práctica.
- Programa práctico orientado al desarrollo de habilidades.

20

11

## ¿Cuáles son las actividades de la mercadotecnia?

- 1) La actividad de la organización misma, cuya misión y objetivos determinan a qué se dedica y de qué manera satisface las necesidades de un mercado.
- 2) La función de los directivos que tienen la responsabilidad de establecer esos objetivos.
- 3) El departamento de mercadotecnia que tiene una relación estrecha con una red de otros departamentos y empleados para ayudar a que se generen productos y servicios que requiere la organización para sobrevivir y prosperar.
- 4) Las personas, grupos y fuerzas clave ajenas a la organización que influyen en sus actividades de mercadotecnia.

### Contenido:

#### I. Importancia de la Mercadotecnia

- Definición de Mercadotecnia
- La importancia de conocer a sus clientes, competidores, empresa y productos
- Objetivos de Mercadotecnia
- Organización con enfoque de Mercadotecnia
- Mezcla de Mercadotecnia de productos y servicios
- Modelo de calidad para el cliente
- Cadena del valor para el cliente
- Servicio al cliente
- Comunicación efectiva
- Posicionamiento y diseño de servicio
- Proceso de desarrollo de la estrategia.

#### II. Plan de Mercadotecnia

- Plan Estratégico de Mercadotecnia
- Investigación de Mercado y de información
- Segmentación del mercado y estrategias de mercado
- Planeación y Desarrollo del Producto
- Estrategias Mixtas del Producto
- Determinación del Precio
- Canales de Distribución
- El Programa de Promoción

- Publicidad y Promoción de Ventas

### **III. Análisis de nuevos mercados**

- Introducción a la investigación de mercados
- Determinar el diseño de la investigación y las fuentes de datos.
- Desarrollo del procedimiento de recolección de datos.
- Plan de muestreo y recolección de datos.
- Análisis de datos y elaboración de informes sobre los hallazgos de la investigación.
- Utilización del software Previa.

### **IV. Branding**

- Importancia del branding
- La competencia por intangibles.
- Identidad, imagen y posicionamiento de marca
- Las leyes y los mitos del branding
- Las fuentes de identidad de las marcas.
- Las técnicas de creación de nombres.
- Las marcas desde el punto de vista legal

### **V. Servicio al Cliente**

- La Calidad en el Servicio al Cliente
- Aprenderá a identificar las verdaderas necesidades de sus clientes.
- Importancia y valor de la Atención Telefónica
- El Proceso de Servicio
- 3 herramientas para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Clientes Difíciles
- Clasificará a sus clientes para aplicar la estrategia correcta.
- Conocerá una técnica comprobada para tratar clientes furiosos y enojados.
- Estrategias de Servicio

◇ *Este Folleto es orientativo y la información está sujeta a posibles cambios. Le invitamos a llenar la solicitud de inscripción anexa y enviarla por lo menos una semana antes del inicio del evento*

## DIPLOMADO EN MERCADOTECNIA INICIA EN OCTUBRE

**Duración:**

5 meses, 80 horas.

**Inscripción:**

Octubre

**Fecha de inicio:**

Jueves 27 de octubre.

**Horario:**

Jueves de 6:00 a 10:00 p.m.

**Inversión:**

Inscripción de \$1,750.00 pesos más IVA.

5 pagos mensuales de \$1,750.00 pesos más IVA.

**Requisitos:**

- Llenar solicitud de inscripción
- Pago de inscripción.

◇ *La Dirección de Extensión y Educación Continua se reserva el derecho de cancelar y ó posponer los programas que no reúnan el mínimo de inscripciones*

20  
11