

## **Principios del Marketing Relacional B2B**

### **Descriptor**

En un mundo cada vez más competitivo, las empresas de beneficios sociales necesitan encontrar nuevas formas de diferenciarse de la competencia y atraer nuevos clientes. Una de las estrategias más efectivas para lograrlo es el marketing relacional B2B.

### **Objetivo general**

Al finalizar el curso los estudiantes estarán preparados para identificar y reconocer las técnicas del marketing relacional y estrategias efectivas de atención a clientes de acuerdo con los requerimientos del mercado actual.

### **Aprendizajes esperados**

- I.- Identificar estrategias de fidelización que ayuden a las empresas a retener a sus clientes y generar lealtad.
- II.- Reconocer la importancia de la comunicación efectiva y el servicio al cliente para crear relaciones sólidas con los clientes.
- III.- Evaluar el rendimiento de sus estrategias de marketing relacional para identificar áreas de mejora y optimizar sus resultados.
- IV.- Utilizar técnicas de upselling y cross-selling para aumentar los ingresos de las empresas.

### **Módulos de contenido**

- I.- Introducción al Marketing Relacional.
- II.- Fidelización de clientes.
- III.- Cross-selling y el upselling.
- IV.- Construcción de confianza y lealtad a la marca.

## **Perfil de ingreso**

Programa diseñado para quienes buscan iniciarse en las ventas B2B o bien ventas corporativas, debiendo comprender y conocer algunos tipos estrategias de ventas y tácticas de apoyo para aumentar los ingresos provenientes de las ventas de productos o servicios en diferentes industrias y sectores.

## **Requisitos de certificación**

Aprobar la evaluación final con nota igual o superior a 4,0 escala 1 a 7

## **Certificado digital**

El certificado de aprobación es emitido al finalizar las 4 semanas y enviado por correo electrónico por la Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Escuela de Postgrado y Educación Continua, Desarrollo Profesional, señalando periodo y duración.

## **Requisitos de plataforma**

Dispositivos móviles y PC con acceso a Internet. Para una óptima visualización se recomienda los navegadores Google Chrome y Mozilla Firefox.

## **Modalidad**

E-Learning Asincrónico Autogestionado, utilizando los recursos disponibles en la plataforma (lecturas, infografías, videos y bibliografía) para aprender progresivamente los contenidos. Este es un curso autogestionado, es decir sin apoyo tutorial docente directo y los tiempos de dedicación para estudio son establecidos por el estudiante.

## **Duración**

El programa tiene una duración de 4 semanas, los participantes inscritos recibirán en su correo electrónico un instructivo previo al inicio de clases.