



Curso en **Atención al cliente y publicidad como estrategias de Marketing**



FORMACIÓN PERMANENTE





Acercas de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos certificados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...



Presentación del Programa

Amplía tus habilidades y crece profesionalmente a través del **Curso en Atención al Cliente y Publicidad** como estrategias de Marketing. Este curso tiene como objetivo enseñar las técnicas y herramientas que se utilizan en el mundo empresarial para mejorar la atención al cliente y aumentar la presencia de una empresa a través del Marketing.

En el temario se profundizará en diversos aspectos relevantes como el servicio de postventa, la calidad de la empresa, la legislación, la organización empresarial, la negociación, la imagen corporativa, las técnicas de Marketing y la comunicación con los públicos. También se verán las distintas etapas para la administración de una campaña publicitaria: análisis del mercado, definición de objetivos, estrategias de selección de medios o definición de públicos objetivos.



Duración: 125 horas



Créditos: 5 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente



Programa Académico

- ✓ Comprender y aplicar las estrategias de atención al cliente, incorporando los conceptos de posicionamiento, identidad, calidad empresarial y economía de mercado para mejorar la comunicación entre la organización y sus públicos.
- ✓ Conocer técnicas de negociación y fuentes de información relevantes para potenciar el servicio postventa y cumplir con las obligaciones legales en el contexto empresarial.
- ✓ Dominar los componentes clave de una campaña de publicidad, desde la planificación hasta la ejecución, incluyendo análisis de mercado, definición de metas publicitarias, gestión de presupuestos y selección estratégica de medios.
- ✓ Diseñar y crear mensajes de marketing efectivos mediante el diseño de briefs creativos, la definición de marcos de ejecución, y la optimización del uso de fuentes y portavoces en los anuncios.
- ✓ Analizar el proceso de preparación de un anuncio, asegurando que se logren los objetivos de comunicación y marketing de la empresa.



1. La atención al cliente

- 1.1. La atención al cliente o usuario
- 1.2. El posicionamiento, la identidad y la calidad de la empresa
- 1.3. El servicio de postventa y la legislación
- 1.4. Economía de mercado
- 1.5. Organización de Marketing
- 1.6. Comunicación entre la organización y sus públicos
- 1.7. Fuentes de información y las técnicas de negociación

2. Campaña de publicidad

- 2.1. Los pasos de la administración de una campaña de publicidad
- 2.2. Análisis de mercado de la comunicación
- 2.3. Metas de la publicidad
- 2.4. El presupuesto de comunicación
- 2.5. Estrategias y tácticas para la selección de medios
- 2.6. Estrategia creativa o brief creativo
- 2.7. Los mensajes de marketing y sus estrategias
- 2.8. Definición de marco de ejecución y sus diferentes tipos
- 2.9. Uso de fuentes y portavoces en un anuncio
- 2.10. Proceso de preparación de un anuncio



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad Antonio de Nebrija**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Posibilidad de obtener descuentos al crear Packs de Cursos al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.





¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.





¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrás de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.





SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

