

## GUÍA DOCENTE ABREVIADA DE LA ASIGNATURA

M598 - Gestión de Relación con Clientes

Máster Universitario en Empresa y Tecnologías de la Información

Curso Académico 2021-2022

1. DATOS IDENTIFICATIVOS					
Título/s	Máster Universitario en Empresa y Tecnologías de la Información			Tipología v Curso	Optativa. Curso 1
Centro	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales				
Módulo / materia	ASIGNATURAS ORIENTACIÓN PROFESIONAL				
Código y denominación	M598 - Gestión de Relación con Clientes				
Créditos ECTS	2,5	Cuatrimestre	Cuatrimestral (2)		
Web					
Idioma de impartición	Español	English friendly	No	Forma de impartición	Presencial

Departamento	DPTO. ADMINISTRACION DE EMPRESAS				
Profesor responsable	PABLO MARIA DE CASTRO GARCIA				
E-mail	pablo.decastro@unican.es				
Número despacho	Edificio de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. Planta: + 2. DESPACHO (E207)				
Otros profesores					

3.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
-	Conocer y comprender los conceptos clave de la gestión de las relaciones con los clientes y el papel de CRM en la mejora de la productividad y rentabilidad de la empresa
-	Planificar estratégicamente el diseño e implantación de iniciativas CRM en una organización
-	Conocer en detalle el funcionamiento de una herramienta CRM de mercado mediante el desarrollo de un caso práctico
-	Conocer la evolución de los sistemas CRM y las nuevas tendencias tecnológicas que le son de aplicación

#### 4. OBJETIVOS

Dotar a los alumnos del Máster con los conocimientos y metodología que les permitan, tanto desde el punto de vista tecnológico como de negocio, definir, planificar, diseñar, implementar y evaluar una estrategia para la Gestión de Relaciones con los Clientes ( CRM) en una organización empresarial o una institución pública.

Profundizar en las técnicas modernas de gestión empresarial orientada al cliente ó Customer Oriented/Centric Policy

Proporcionar una visión general de los sistemas CRM, tipologías, sus componentes y la aportación que suponen para el desarrollo de cualquier negocio, así como en la administración pública.

Desarrollar las habilidades prácticas de implantación y gestión de un sistema comercial de CRM, adaptándolo a los casos prácticos que se desarrollaran en cada grupo de trabajo

Proporcionar una visión prospectiva de las tendencias de los CRMs y su integración con técnicas de Web 2.0, BIG DATA y Análisis en tiempo real

#### 6. ORGANIZACIÓN DOCENTE

##### CONTENIDOS

1	Introducción a la gestión de la relación con los clientes - Estrategias de adquisición, retención y crecimiento de la cartera de clientes - Políticas de orientación al cliente - Customer Oriented/Centric Policy - Marketing relacional y CRM como estrategia de negocio
2	Gestión integrada de la relación con clientes - Integración de información, canales, procesos, servicios - Tipologías de CRM: estratégico, operativo y analítico
3	Configuración, diseño e implantación práctica de un CRM comercial para una organización ejemplo. Trabajo en Grupo
4	Nuevas tendencias en gestión de la relación con los clientes CRM 2.0, Social Marketing y BIG DATA
5	Tutorías
6	Examen

#### 7. MÉTODOS DE LA EVALUACIÓN

Descripción	Tipología	Eval. Final	Recuper.	%
Trabajo individual	Trabajo	No	Sí	20,00
Trabajo en grupo	Trabajo	No	Sí	40,00
Examen	Examen escrito	Sí	Sí	30,00
Configuración de un CRM para empresa tipo	Evaluación en laboratorio	No	No	10,00
<b>TOTAL</b>				<b>100,00</b>
<b>Observaciones</b>				
Los trabajos en grupo e individuales se entregarán a través del curso virtual de la asignatura y serán evaluados en el Moodle, según rúbrica a determinar				
<b>Criterios de evaluación para estudiantes a tiempo parcial</b>				
Para los alumnos matriculados a tiempo parcial que no tengan disponibilidad para la asistencia a clase, se establecerá un trabajo individual a concretar con el profesor y el examen de la asignatura.				

## 8. BIBLIOGRAFÍA Y MATERIALES DIDÁCTICOS

BÁSICA

MATERIALES DOCENTES A DISPOSICIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN EL AULA VIRTUAL DE LA ASIGNATURA

CRM. Gestión de relaciones con los clientes (Greenberg)

Esta es la Guía Docente abreviada de la asignatura. Tienes también publicada en la Web la información más detallada de la asignatura en la Guía Docente Completa.