

## **MÁSTER EN DIRECCIÓN DE MARKETING Y VENTAS**

### **Programa:**

#### **BLOQUE 1: CURSO SUPERIOR DE DIRECCIÓN DE MARKETING**

##### **Marketing Estratégico:**

Fundamentos del marketing estratégico. Orientaciones de la empresa hacia el mercado. Planificación estratégica corporativa. Diferenciación competitiva y estrategias de ciclo de vida del producto. Posicionamiento. Estrategias de posicionamiento. Marketing Internacional. Modelos de penetración en el mercado.

##### **Análisis de Mercado:**

Sistemas de marketing, demanda del consumidor y análisis de mercado. Análisis de los mercados empresariales y comportamiento del comprador. Segmentación del mercado y selección del público objetivo. La investigación de mercados. Técnicas de investigación. Análisis y presentación de los datos. Internet como herramienta de investigación de mercados.

##### **Fundamentos de Marketing:**

Políticas de producto. Ciclo de vida del producto. Creación y modificación de productos. Política de precios. Métodos de fijación y estrategia de precios. Política de distribución comercial. Tipos de distribución. Intermediarios. Métodos de venta en la distribución comercial. Política de comunicación. Publicidad. Promoción. Relaciones públicas. Organización de ventas y plan de marketing.

##### **Habilidades directivas:**

Estilos de Dirección. Delegación. Toma de decisiones. Gestión del cambio. Gestión de conflictos. Técnicas de Negociación. Gestión de reuniones. Gestión eficaz del tiempo. Inteligencia emocional en el trabajo.

## **BLOQUE 2: CURSO SUPERIOR DE DIRECCIÓN COMERCIAL**

### Dirección de ventas:

La estrategia de ventas. Organización de equipo de ventas. Perfil y captación de vendedores. Selección, socialización y formación de equipos de ventas. Previsión de demanda. Análisis y planificación del territorio de ventas. El proceso de venta. Cómo iniciar la relación en ventas. Supervisión, motivación y gastos. La motivación como clave de la productividad. Compensación y valoración del desempeño. Análisis de rentabilidad de clientes. CRM.

### Negociación comercial:

La negociación comercial. El proceso de la negociación comercial. Características del negociador. Desarrollo de la negociación. Errores más frecuentes en una negociación. Tácticas y técnicas de negociación.

### Atención y fidelización al cliente:

El Marketing y la atención al cliente. Características. Marketing relacional. Procesos de atención al cliente/consumidor. Calidad en la presentación del servicio de atención al cliente. Variables que influyen en la atención al cliente. Aspectos legales en la relación con la atención al cliente. Sistemas de fidelización. La fidelización online. Marketing one-to-one. Marketing emocional.

### E-Commerce:

Fundamentos y tipos de comercio electrónico. Logística, distribución y medios de pago en el comercio electrónico. Gestión de las devoluciones. Internacionalización. Diseño, usabilidad y accesibilidad en soluciones e-Commerce. Opciones en la implementación del e-Commerce. Marketing digital aplicado al e-Commerce.

### **BLOQUE 3: CURSO SUPERIOR DE MARKETING DIGITAL**

#### **Personal Branding:**

La marca ante el nuevo marketing. Marketing 3.0. Escucha activa y protección de la reputación digital. Redes sociales y herramientas para la reputación digital personal. Evolución de la identidad digital. Ciberactivismo. Personal Learning Environment (PLE). Autoconocimiento e identificación de nuestro target. Planificación de una campaña de personal branding. Desarrollo de la marca personal y la reputación digital.

#### **Estrategia de Marketing digital:**

Estrategias competitivas en el entorno global y digital. Marketing estratégico y marketing operativo. Segmentación del público objetivo en internet. Herramientas de segmentación digital. Herramientas de marketing digital. Plan de comunicación y promoción en internet. Métricas de marketing digital. Diseño y creación de un Plan de marketing digital. Diseño y creación del Social Media Plan.

#### **Redes y Medios Sociales:**

La Publicidad en Facebook. Cómo crear anuncios en Facebook, elementos. Resultados y métricas en Facebook. Cómo interpretar resultados Permission Marketing. Creación de una campaña de Permission Marketing. Herramientas de Permission Marketing. Marketing de afiliación. Funcionamiento. Creación de una cuenta de afiliado. Plataformas de marketing de afiliación. Performance Based Marketing-Marketing por resultados. Modelos, funcionamiento y herramientas en el Marketing por resultados. Re-Marketing o Retargetting. Funcionamiento, ventajas, plataformas y herramientas de retargetting.

#### **SEO y SEM:**

Posicionamiento natural y buscadores. Motores de búsqueda. SEO optimización on-page y off-page. Google adwords. Cómo crear una campaña. Técnicas avanzadas de optimización de campañas. Problemas comunes en Google Adwords. Control y medición de resultados.

### Mobile Marketing:

La revolución del marketing móvil. Ecosistema mobile. Visión estratégica del mobile Marketing. Analítica y herramientas de control y medición. Mobile Media. Marketing de proximidad. Mobile Advertising. Mobile Publishing.

### Reputación online:

Gestión de la reputación online. La gestión de las interacciones en la comunidad. Monitorización y analítica. Herramientas. La huella digital. Cómo eliminarla. Gestión de crisis 2.0. Diseño y planificación de un Plan de reputación online.

### BLOQUE 4: TESIS

Proyecto fin de Máster-Tesis

### Claustro de profesores (modalidad OnRoom):

#### **Gregory Botanes Novelle**

Ingeniero de Telecomunicaciones  
MBA por la IE Business School  
Director de Marketing de Navya  
ExDirector de Marketing de Optenet  
ExDirector de Marketing y Ventas de Yacom  
ExDirector de Marketing de Producto de ONO  
ExDirector General de ThePhoneHouse

#### **Gorka Zamarreño**

Doctor en Ciencias de la Comunicación  
Profesor Universidad de Málaga  
Máster en Marketing por Instituto de Empresa  
Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología  
ExDirector de Marketing y Negocio en en2tiempos  
ExDircom de Agapea  
ExMarketing Manager de Andalus Líneas aéreas

Mención Especial del V Premio Canario a la Excelencia Empresarial 2014 en la modalidad de Pequeña Empresa No Industrial

**Antonio Moreno Lewis**

Consejero Delegado de CleverGoo  
Gerente de Marbella IndoorAdvertising  
Miembro y conferenciante del grupo de élite de Online Marketing en EE.UU.  
“TheWarRoom”  
CEO de Vida Natural Science  
IECM Bachelor of Arts, Marketing &Advertising

**Francisco Luis Benítez**

Social Media Networker & Content Curator en OpinionLAB y Open-Ideas  
Grado en Ciencia Política y de la Administración  
Politólogo experto en Comunicación Digital, Transmedia y Gestor Cultural  
Consultor en comunicación política y empresarial y Open Government

**Jose Manuel Gomez-Zorrilla Sanjuan**

Socio Director en Wind up Estrategias  
exMarketing Manager en Museo Picasso Málaga  
Docente en Universidad Modelo de México  
Máster en Dirección de la Comunicación  
Licenciado Publicidad y Relaciones Públicas  
Bronce en los V Premios Nacionales de la Blogosfera de Marketing 2014

**María Carrasco**

Mobile Marketing Manager at Softonic  
ExMobile Marketing Manager at Lottoland  
ExMobile Marketing Manager at PlayTales  
ExDigitalDistribution Manager at Genera Games  
Máster en Gabinetes de Comunicación y RRPP  
Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas

**Gemma Martín Naranjo**

Coach profesional, docente y consultora de Recursos Humanos  
Socia fundadora de Coaching Plural  
Master en Coaching Personal  
Licenciada en Ciencias Políticas

INSCRITA EN EL REGISTRO MERCANTIL DE SANTA CRUZ DE TENERIFE. INSCRIPCIÓN 2ª HOJA TF-14260 TOMO 1429 FOLIO 33

Mención Especial del V Premio Canario a la Excelencia Empresarial 2014 en la modalidad de Pequeña Empresa No Industrial

### **Salvador Merchán**

Business Development Manager at Hootmobi  
Biz Dev and Partnerships at Creafi Senior Marketing Consultant  
Master Degree, Quality Development & Production Management  
Ingeniero Superior, Telecomunicaciones

### **Daniel Blanco**

Consultor, coach y formador de alto rendimiento  
Experto en Sinergología  
Especialista en terapias del comportamiento y reeducación de hábitos  
Licenciado en Psicología, comportamiento

### **Esther Marín**

Consultora y evaluadora externa de proyectos europeos  
Licenciada en Ciencias Políticas y Sociológicas  
ExDirectora de Investigación Social y de Mercado de ARI Business Solutions

### **Arantxa Uribe-Etxevarría**

Consultora en Comunicación  
Licenciada en Psicología  
Licenciada en Comunicación Audiovisual  
ExResponsable de proyectos docentes en la Universitat Oberta de Catalunya

## **Claustro de profesores (modalidad Semi-Presencial):**

### **Ana Gloria Gallardo Mancebo**

Profesora de Marketing y Ventas, Dirección estratégica y Dirección de operaciones.  
Licenciada en Ciencias Químicas, Máster en Administración de Empresas y Experta en Coaching.

### **Walter del Médico**

Prevención de Riesgos Laborales (PRL), RRHH, Responsabilidad Social Corporativa, Negociación Comercial y Habilidades Directivas. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, especialista en instituciones financieras.

INSCRITA EN EL REGISTRO MERCANTIL DE SANTA CRUZ DE TENERIFE. INSCRIPCIÓN 2ª HOJA TF-14260 TOMO 1429 FOLIO 33

### **Pedro A. Báez Díaz**

Profesor de Social Media, Personal Branding, SEO y SEM. Formación Profesional de 2º grado, especialista en Informática de Gestión, Experto Universitario en Dirección de Redes Sociales en la Empresa, Máster Executive Community Management y Dirección de Redes Sociales en la Empresa.

### **M<sup>a</sup> Teresa Glez. de Echávarri y Schez. de la Cuesta**

Profesora de Marketing y Estrategia Empresarial. Doctora en Marketing y Comunicación. MBA por el Instituto de Empresa y Preston University. Cambridge International Diploma in Business y Diploma en Marketing Cambridge University. Licenciada en Derecho. Fundadora y Presidenta European School of Management S.L.

### **Piedad Hernández Bilbao**

Profesora de Coaching y Protocolo. Técnico Superior en Protocolo Institucional, Máster en Programación Neurolingüística Coaching, Advance Coach.

### **Antonio J. Padrón.**

Profesor de Social Media, Personal Branding, SEO y SEM. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, especialista en Marketing, Director de Sociment S.L. y Co-Fundador del Diario Digital Marketing Semanal.

<sup>i</sup> El profesorado podría verse variado en función de su disponibilidad