

## Marketing 360

**Modalidad:** Online en vivo

**Duración:** 65 horas

**Metodología:** Este programa combina lo mejor del aprendizaje Online en vivo y virtual. Las sesiones online en vivo te sumergen en experiencias prácticas guiadas por expertos, mientras que los contenidos virtuales te permiten aprender a tu ritmo, reforzando los conocimientos adquiridos. Esta metodología asegura una participación activa en ambos entornos, garantizando el cumplimiento de tus objetivos de aprendizaje

### **Certificaciones:**

Al completar el programa, recibirás un Diploma CESA que certifica tu asistencia y participación. Además, obtendrás una credencial digital emitida por el CESA que certifica el desarrollo de habilidades y competencias.

\*La insignia digital es una *credencial* que certifica el desarrollo de una competencia.

---

La ruta de Marketing 360: Estrategias Integrales para la Era Digital busca formar profesionales en el diseño e implementación de estrategias de marketing integrales que generen valor, fidelicen clientes y optimicen el valor promedio de las compras. Los participantes desarrollarán competencias para la captación y retención de clientes, aprenderán a aplicar técnicas de upselling y cross-selling, y a desarrollar programas de responsabilidad social alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), conectando la ética de la marca con los consumidores.

---

### **¿Qué lograrás en este programa?**

1. Desarrollar estrategias de fidelización del cliente mediante la identificación de patrones de comportamiento y preferencias del consumidor, fortaleciendo la relación con la marca a través de experiencias personalizadas y programas de lealtad innovadores.

2. Implementar tácticas de upselling y cross-selling en entornos digitales para aumentar el valor promedio de las compras, aprovechando el análisis de datos y la segmentación del cliente.
3. Diseñar estrategias de responsabilidad social corporativa alineadas con los ODS que promuevan una conexión emocional con los consumidores, destacando la ética de la marca en el mercado actual.

---

## ¿Qué competencias y habilidades voy a desarrollar con este programa?

### Aprendizaje Continuo:

- Manejo de herramientas tecnológicas para el aprendizaje

### Pensamiento crítico:

- Analizar
- Búsqueda y uso de fuentes de información
- Explicar e interpretar
- Evaluar alternativas

### Solución creativa de problemas:

- Generar soluciones creativas e innovadoras

### Creatividad:

- Diseñar estrategias
- Tecnológico
- Social

---

## ¿Por qué debería hacer este programa?

El marketing ha evolucionado para incluir no solo la captación de nuevos clientes, sino también la retención y la maximización del valor de los actuales. Un estudio reciente revela que la probabilidad de vender a un cliente actual es del 60-70%,

en contraste con un 5-20% para nuevos clientes (Gartner, 2022). Además, los consumidores actuales valoran cada vez más la responsabilidad social de las marcas, lo cual fortalece la fidelización y la percepción positiva de la empresa (OECD, 2021). Este programa responde a estas necesidades del mercado, ofreciendo a los profesionales las herramientas para implementar estrategias de fidelización, upselling y responsabilidad social.

**Fuente:** Gartner. (2022). *Customer Experience Management: Retention vs. Acquisition*.

---

### ¿Para quién este programa?

Este programa está dirigido a profesionales de diversas áreas que buscan ampliar sus conocimientos en marketing integral o emprendedores que desean formular estrategias efectivas alineadas con las tendencias actuales. Ideal para quienes buscan una ventaja competitiva mediante el análisis de datos, la creación de valor para el consumidor y la implementación de tecnologías disruptivas en sus planes de negocio. Los participantes deben tener un interés en la innovación y un deseo de aprender a interpretar las dinámicas del marketing digital contemporáneo.

---

### Ruta de aprendizaje:

Modulo	Curso	Duración	Nivel de insignia
--------	-------	----------	-------------------

<p><b>Módulo 1: Conectando con el Mercado Actual</b></p>	<p><b>Microlearning 1:</b> Definición del mercado y sus actores – 2 horas</p> <p><b>Microlearning 2:</b> El consumidor digital, comprador y ciudadano – 3 horas</p> <p><b>Microlearning 3:</b> Comportamiento de las generaciones (Baby Boomers, X, Y, Z, Alpha) – 3 horas</p> <p><b>Microlearning 4:</b> Análisis situacional y segmentación – 2 horas</p> <p><b>Microlearning 5:</b> Mapa de experiencias y ciclo de vida del consumidor (CLV) – 2 horas</p>	<p>12 horas</p>	<p><b>Insignia:</b> Explorador del Mercado Digital.</p> <p><b>Micro-insignia digital</b></p> <p><b>Descripción:</b> Esta insignia reconoce la capacidad del participante para analizar y comprender el entorno de mercado actual, identificar las características de los consumidores digitales, y aplicar estrategias de segmentación efectivas. Quien posea esta insignia demuestra una profunda comprensión del comportamiento de distintas generaciones de consumidores y su interacción en el ecosistema digital.</p>
--	--	-----------------	--

<p><b>Módulo 2: Fundamentos del Marketing Estratégico</b></p>	<p><b>Microlearning 1:</b> Marketing 1.0 a 5.0 – 3 horas</p> <p><b>Microlearning 2:</b> El marketing y sus P's estratégicas – 2 horas</p> <p><b>Microlearning 3:</b> Organizaciones orientadas al mercado – 2 horas</p> <p><b>Microlearning 4:</b> El proceso de compra y uso – 2 horas</p> <p><b>Microlearning 5:</b> Posicionamiento y propuesta de valor – 2 horas</p>	<p>11 horas</p>	<p><b>Insignia:</b> Estratega del Marketing.</p> <p><b>Micro-insignia digital</b></p> <p><b>Descripción:</b> Los portadores de esta insignia tienen la habilidad para analizar y aplicar los pilares del marketing estratégico, logrando desarrollar propuestas de valor innovadoras y competitivas. Estos profesionales entienden cómo el marketing ha evolucionado desde el marketing 1.0 hasta el 5.0, y pueden construir estrategias alineadas con los objetivos del negocio y las necesidades del cliente.</p>
<p><b>Módulo 3: Innovación y Desarrollo de Productos</b></p>	<p><b>Microlearning 1:</b> Innovación en el marketing y su impacto – 3 horas</p> <p><b>Microlearning 2:</b> Desarrollo de productos y experiencias – 3 horas</p>	<p>14 horas</p>	<p><b>Insignia:</b> Innovador de Productos.</p> <p><b>Micro-insignia digital</b></p> <p><b>Descripción:</b> Quienes obtienen esta insignia son capaces de diseñar productos y servicios innovadores enfocados en la experiencia del cliente, haciendo</p>

	<p><b>Microlearning 3:</b> Tecnologías emergentes e IA- 4 horas</p> <p><b>Microlearning 4:</b> Fidelización y estrategias de retención del cliente – 4 horas</p>		<p>uso de las tecnologías emergentes como el metaverso y la Web 3.0. Refleja la habilidad para transformar ideas en soluciones tangibles que generen valor y diferencien a la marca en un entorno competitivo.</p>
<p><b>Módulo 4: Estrategias de Comunicación y Branding</b></p>	<p><b>Microlearning 1:</b> Branding y arquitectura de marca – 3 horas</p> <p><b>Microlearning 2:</b> Creatividad en la promoción y percepción – 3 horas</p> <p><b>Microlearning 3:</b> Ecosistema digital: redes sociales, blogs, plataformas – 4 horas</p> <p><b>Microlearning 4:</b> Sistema de medición de salud de marca – 3 horas</p> <p><b>Microlearning 5:</b> Estrategias de Upselling y Cross-selling en la Era Digital 3 horas</p>	<p>16 horas</p>	<p><b>Insignia:</b> Arquitecto de Marca.</p> <p><b>Micro-insignia digital</b></p> <p><b>Descripción:</b> Esta insignia certifica la capacidad de diseñar e implementar estrategias de branding efectivas que integren identidad, imagen y percepción de marca en el ecosistema digital. El titular de esta insignia puede construir marcas fuertes y reconocidas, utilizando las herramientas de comunicación actuales para conectar con el público objetivo de manera auténtica y creativa.</p>

<b>Módulo 5: Toma de Decisiones en Precios</b>	<p><b>Microlearning 1:</b> Proceso de definición de precios – 3 horas</p> <p><b>Microlearning 2:</b> Análisis de mercado y política de precios – 3 horas</p> <p><b>Microlearning 3:</b> Medios de intercambio y formas de pago – 3 horas</p> <p><b>Microlearning 4:</b> Márgenes y rutas de mercado – 3 horas</p>	<p>12</p>	<p><b>Insignia:</b> Gestor del Valor.</p> <p><b>Micro-insignia digital</b></p> <p><b>Descripción:</b> Esta insignia acredita la habilidad para definir y gestionar estrategias de precios óptimas que maximicen el valor percibido por el cliente, y a la vez asegurar la competitividad en el mercado. El gestor del valor tiene dominio sobre los factores clave de la política de precios, intercambio, y márgenes de beneficio.</p>
--	---	-----------	---

## ¿Cuál es el contenido de la ruta de aprendizaje?

### Módulo 1: Conectando con el Mercado Actual

**Resultado de aprendizaje:** Identificar los componentes del mercado y las características del consumidor digital para diseñar estrategias de segmentación efectivas.

#### Microlearnings:

- Definición del mercado y sus actores. (subtemas)
- El consumidor digital, comprador y ciudadano.
- Comportamiento de las generaciones (Baby Boomers, X, Y, Z, Alpha).
- Análisis situacional y segmentación.
- Mapa de experiencias y ciclo de vida del consumidor (CLV).

### Módulo 2: Fundamentos del Marketing Estratégico

**Resultado de aprendizaje:** Analizar los pilares del marketing estratégico para desarrollar propuestas de valor competitivas.

**Temas:**

- El marketing y sus P's estratégicas.
- Organizaciones orientadas al mercado.
- El proceso de compra y uso.
- Marketing 1.0 a 5.0.
- Posicionamiento y propuesta de valor.

### **Módulo 3: Innovación y Desarrollo de Productos**

**Resultado de aprendizaje:** Desarrollar productos y servicios basados en la innovación y las experiencias del cliente, utilizando plataformas digitales.

**Temas:**

- Desarrollo de productos y experiencias.
- Innovación en el marketing y su impacto.
- Metaverso y Web 3.0.
- Fidelización y estrategias de retención al cliente

### **Módulo 4: Estrategias de Comunicación y Branding**

**Resultado de aprendizaje:** Crear estrategias de branding efectivas que integren la identidad, imagen y percepción de marca.

**Temas:**

- Branding y arquitectura de marca.
- Creatividad en la promoción y percepción.
- Ecosistema digital: redes sociales, blogs, plataformas.
- Sistema de medición de salud de marca.
- Estrategias de Upsellin y Cross-selling en le era digital

### **Módulo 5: Toma de Decisiones en Precios**

**Resultado de aprendizaje:** Definir estrategias de precios optimizadas que maximizan el valor percibido del producto.

**Temas:**

- Proceso de definición de precios.
- Análisis de mercado y política de precios.
- Medios de intercambio y formas de pago.

- Márgenes y rutas de mercado.

## Perfil de Ingreso y Egreso

Perfil de Ingreso	Perfil de Egreso
Dirigido a profesionales de marketing, publicidad, comunicación y emprendedores interesados en actualizar sus conocimientos en estrategias digitales y en desarrollar habilidades de fidelización y responsabilidad social. Se espera que tengan una comprensión básica del entorno digital y un interés en la innovación y el análisis de datos.	Los egresados podrán diseñar e implementar estrategias de marketing integrales, con especial énfasis en la fidelización de clientes, upselling y cross-selling, y responsabilidad social corporativa. Serán capaces de liderar proyectos de marketing digital que conecten emocionalmente con los consumidores y promuevan el valor y la ética de la marca en el mercado.

## ¿Por qué el CESA?

**Certificación de calidad:** Obtén un certificado con el Sello CESA de calidad y una credencial digital que validan tus habilidades y competencias adquiridas.

**Oportunidades de networking:** Conecta con otros profesionales y aprovecha las oportunidades de networking, ya sea en entornos virtuales o presenciales, según la modalidad de tu programa.

**Docentes expertos de la industria:** Aprende de profesionales con experiencia real en la industria, asegurando la relevancia y aplicabilidad de tus conocimientos.

**Experiencia de aprendizaje personalizada:** Adapta tu proceso de aprendizaje a tus necesidades individuales, garantizando una experiencia educativa única.

**Acceso a cursos complementarios:** Disfruta de cursos adicionales de CREHANA, enfocados en el área de conocimiento de tu programa.

**Ruta de aprendizaje personalizada:** Accede a Luna del CESA para obtener una ruta de aprendizaje personalizada diseñada por IA (Inteligencia Artificial).