




Experto:

## MARKETING ONLINE PARA LA CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

 **Fecha de impartición:** Del 07 de mayo al 18 de junio 2026

 **Fecha límite de inscripción:** Hasta el 28 de abril de 2026

### **Contenidos del Curso**

COMT0005 - FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

COMM088PO - MARKETING-MIX BÁSICO EN INTERNET Y GESTIÓN ONLINE DE CLIENTES

Duración total: 54 horas

Modalidad: Aula virtual (clases en directo)

#### **1. Fidelización y retención de clientes**

##### **1.1 Aplicación de planes de fidelización del cliente en la estrategia empresarial.**

1.1.1 El conocimiento del cliente como núcleo del plan de fidelización.

1.1.2 El plan de fidelización. Las claves para el diseño de un plan.

1.1.3 Customer Experience Management.

1.1.4 La medida del plan de fidelización.

##### **1.2 Gestión de clientes**

1.2.1 Captación de nuevos clientes. Análisis y uso de herramientas online y offline para conseguir nuevos clientes.

1.2.2 Nuevos clientes y estrategias de fidelización.

##### **1.3 Aplicación de una estrategia, diseño e implementación de acciones de retención y recuperación de clientes**

1.3.1 La retención de clientes..

1.3.2 El cliente se va, ¿Por qué y que podemos aprender?

##### **1.4 Aplicación de una estrategia de fidelización en soporte digital**

## 2. Del producto al cliente

- 2.1 Transformación de mercados, productos, medios, tecnologías.
- 2.2 Las repercusiones del marketing, producto, precio, distribución y comunicación.
- 2.3 La personalización de las herramientas del marketing.

## 3. Comercio electrónico

- 3.1 Conocimiento del medio virtual.
- 3.2 Actividades y actores del e-commerce.

## 4. Marketing-mix en internet

- 4.1 Decisiones de producto, precio y comunicación en internet.
- 4.2 Marketing directo.
- 4.3 Distribución.

## 5. Publicidad online

- 5.1 Plan estratégico de comunicación y branding.
- 5.2 Campaña, actuaciones y mensajes: distintos modelos.
- 5.3 Gestión externa: instrumentos (agencias, adword).

## Objetivo de esta formación

Capacitar a los participantes para adquirir y aplicar conocimientos integrales de comercio electrónico y marketing digital, comprendiendo y utilizando estrategias de captación, fidelización y retención de clientes, con el fin de gestionar de forma autónoma, responsable y eficaz una empresa en entornos digitales. El programa está orientado a administrativos y técnicos comerciales que deseen mejorar su desempeño en la gestión comercial y en la relación con clientes a través de Internet.

## Metodología

El curso se imparte en Aula Virtual, **con clases en directo a través de videoconferencia, en las cuales podrás interactuar con el tutor y el resto de alumnado para aclarar tus dudas y compartir experiencias para trabajar sobre situaciones reales.**

## **Horario de clases:**

de lunes a jueves, 2 horas diarias

**Turno de tarde: 19:00 a 21:00**

## ■ **Certificación**

Al finalizar el programa con éxito, los participantes recibirán un **diploma de aprovechamiento que acredita la superación** del curso.

## □ 🧑🏫 **Dirigido a:**

**Profesionales del área de Comercio y marketing**, que deseen fortalecer sus habilidades de liderazgo y dirección de equipos.

## ✓ **Requisitos de Acceso**

Para poder acceder los participantes deben cumplir los siguientes requisitos:  
Estar trabajando en activo, en situación de mejora de empleo o en ERTE y que la empresa pertenezca al sector de Comercio - Marketing (compruébalo en el siguiente enlace consultando la actividad de la empresa)

### [LISTADO CNAE COMERCIO Y MARKETING](#)

En caso de no pertenecer a la actividad de la empresa dentro de estas actividades, puedes matricularte pero tu inscripción quedará en lista de espera y se confirmará según disponibilidad.

1. Sin requisitos académicos.

## ■ **Documentación a Aportar**

Para formalizar la inscripción en el curso el alumno deberá presentar la siguiente documentación:

- Toma de datos adjunta cumplimentada
- Copia del DNI (por ambas caras)
- Informe de vida laboral actualizado
- Copia de la cabecera de la nómina



### **Nota informativa dirigida a los participantes en acciones de formación de la convocatoria del Servicio Público de Empleo Estatal “Programas de formación de ámbito estatal”**

La acción formativa en la que está usted participando corresponde a la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación en el ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas, regulada por resolución del director general del Servicio Público de Empleo Estatal.

Esta convocatoria se encuadra dentro del sistema de formación en el trabajo, cuyos programas están orientados a la adquisición y mejora de las competencias profesionales relacionadas con los requerimientos de productividad y competitividad de las empresas.

De manera particular, las acciones de formación que se financian en el marco de la presente convocatoria tienen como finalidad:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida.
- Adquirir y mejorar las competencias profesionales de las personas trabajadoras y sus itinerarios de empleo y formación.
- Promover el desarrollo profesional y personal, mejorando las perspectivas de empleo estable y de calidad.
- Contribuir al progreso de los sectores productivos, a la adaptación a los cambios y a la mejora de la competitividad y productividad de las empresas.
- Incrementar las cualificaciones de la población activa.
- Mantener el empleo y promover la promoción profesional.

Los recursos para financiar el sistema de formación para el trabajo proceden de la cuota\* de formación profesional que recauda la Seguridad Social a la que se suman las aportaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

*\*La cuota de formación profesional es la cantidad resultante de aplicar el tipo de 0,70% sobre la base de cotización por contingencias comunes que aportan las empresas y trabajadores de la Seguridad Social, a través de sus Boletines de Cotización (TC1). De ese tipo global el 0,60% lo aporta la empresa y el 0,10% restante el trabajador.*