



CURSO

INTELIGENCIA DE CLIENTES A TRAVÉS DEL DATA MINING

2019

EDUCACIÓN CONTINUA

“Es un área que ha tenido gran desarrollo durante la última década. Esta área normalmente se asocia a data mining con sus distintas derivadas.

Su objetivo es diseñar e implementar estrategias de relacionamiento que permitan comunicar en forma diferenciada, medir en forma efectiva y generar insight a partir del conocimiento, derivado de la Inteligencia de Clientes.”

MANUEL BÓRQUEZ, DIRECTOR ACADÉMICO

OBJETIVOS

- Comprender los fundamentos de una creación de base de datos para Marketing.
- Comprender la importancia de CRM y como se relaciona con la Inteligencia de Clientes.
- Comprender las distintas instancias de CRM analítico.
- Establecer modelos de trabajo para proyectos de Inteligencia de Clientes.
- Segmentar la cartera de clientes en función de las distintas técnicas de segmentación.
- Implementar planes de relacionamiento con clientes a partir del conocimiento y la diferenciación.
- Comprender y utilizar modelos Cuantitativos para poder tomar decisiones.
- Medir cuantitativamente el resultado de acciones de Marketing ROI.
- Aplicar modelos econométricos en la toma de decisiones sobre satisfacción del consumidor.
- Aplicar técnicas de data mining para resolver problemáticas de Marketing.

DIRIGIDO A

Profesionales con Foco en el Cliente que trabajen en las áreas de Marketing, CRM, Experiencia o Fidelización.

METODOLOGÍA

Clases expositivas. Análisis de casos reales. Talleres en clases.

PROGRAMA

SESIÓN 1: Introducción al Database Marketing. Qué entendemos por CRM.

SESIÓN 2: Inteligencia de Clientes. Técnicas de Segmentación.

SESIÓN 3: Técnicas de Segmentación.

SESIÓN 4: Técnicas de Segmentación. Plan CRM. CLTV Customer LifeTime Value.

SESIÓN 5: CLTV Customer LifeTime Value. Modelos Predictivos. Cómo medir el éxito de una campaña. Modelos econométricos en análisis de datos. Big Data.Customer Journey. Customer Centricity.

PROFESOR

MANUEL BÓRQUEZ

Profesor de Inteligencia de Clientes y Minería de Datos, Escuela de Negocios, Universidad Adolfo Ibáñez y Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile.

INFORMACIÓN GENERAL

LUGAR DE REALIZACIÓN

Av. Presidente Errázuriz 3485, Las Condes, Santiago.

FECHAS

Del 27 de junio al 25 de julio 2019.

5 sesiones.

HORARIO

JUEVES, de 9:00 a 13:30 hrs.

PRECIO

\$600.000

DESCUENTOS

- 15% para ex alumnos de pregrado y de postgrados de la UAI.
- 15% para dos o más ejecutivos de una misma empresa.

*Los descuentos no son acumulables.

*La realización del presente curso exige un número mínimo de alumnos matriculados.
Las fechas podrían sufrir modificaciones.*