



Curso Marketing de Servicios

(598) 98 788 272

contacto@butiamc.com

www.butiamc.com





¿Por qué estudiar marketing de servicios?

La economía uruguaya está basada principalmente en empresas de servicios.

Teniendo en cuenta sus características, los servicios requieren un enfoque particular para poder mostrar su propuesta de valor.

Hoy en día, el marketing ha pasado de vender a crear relaciones duraderas con los clientes, enfocándose en la experiencia del mismo a lo largo de la interacción con las empresas.



¿Por qué estudiar en Butiá Marketing Consultancy?

- Los cursos son impartidos por docente experto en herramientas de marketing de servicio, con más de 17 años de experiencia impartiendo cursos en grado y maestría en universidades de primer nivel como la Universidad Carlos III de Madrid, la UDELAR y la Universidad Católica del Uruguay.
- Los grupos son reducidos permitiendo una atención personalizada y utilización de casos de los participantes para mejor aprovechamiento de la interacción en clase.
- Asesoramiento individual en el armado del plan de marketing de servicios para tu negocio o proyecto.



Objetivos del curso

Brindar al participante de los conocimientos del marketing aplicado a los servicios.

Aprender a diseñar un entorno de servicio adecuado al posicionamiento deseado.

Diseñar una experiencia de usuario relevante para crear relaciones duraderas con los clientes.



¿A quién está dirigido?

- Emprendedores
- Profesionales
- Pymes
- Integrantes de los departamentos comerciales de grandes empresas



Metodología

La metodología utilizada en el curso es predominantemente práctica.

En cada módulo se realiza primero una exposición teórica ejemplificada con casos reales y luego se realizan prácticas para poner en marcha los conocimientos adquiridos.

Por último, cada participante debe realizar un trabajo integrador práctico para aprobar el curso, en donde se ve obligado a aplicar los conocimientos adquiridos en el mismo.



Contenido

1. Introducción al marketing de servicios
 - a. ¿Qué es marketing?
 - b. ¿Qué son los servicios?
 - c. Diferencia entre el marketing de servicios y el marketing de producto
 - d. Satisfacción en los servicios
 - e. El modelo de brechas
 - f. Triángulo del marketing de servicios



2. Ambiente del servicio

- a. Importancia del ambiente en los servicios
- b. Componentes del servicio
- c. La evidencia física

3. El cliente y su comportamiento en los servicios

- a. El papel de la cultura en los servicios
- b. El cliente y sus expectativas del servicio
- c. Construcción de relaciones con el cliente



4. Prestación del servicio

- a. Papel de los empleados en la entrega del servicio
- b. Papel del cliente en la entrega del servicio
- c. Estrategias para mejorar la participación del cliente
- d. Administración de la mezcla de clientes

5. Comunicación en el marketing de servicios

- a. Administración de las expectativas
- b. Herramientas para la comunicación de servicios



Plan de estudio (personalizado)

Duración: 16 semanas

Comienzo: A definir con el participante

Días y horario:

- 1 clase de 1 hora por semana, a definir con el participante el día y la hora.

Horas dedicación fuera de clase: 48 horas

Dedicación total: 64 horas.

Sistema de evaluación: Plan de marketing de servicios

Las clases son virtuales sincrónicas, mediante Google Meet o Zoom.



Docente

Luis Araújo Cazerres

Director de Butia Marketing Consultancy y Consultor en Marketing Digital en WSI, con más de 20 años de experiencia profesional en marketing en empresas multinacionales y públicas.

Luis tiene una Maestría en Marketing Digital y Comercio Electrónico de la EAE Business School (Barcelona) y una Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Marketing de la Universidad de la República (Montevideo).

Es docente de grado y maestría de varios cursos de marketing en la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración de la UDELAR, de la Universidad Católica del Uruguay y de la Universidad Carlos III de Madrid.

Inversión y formas de pago

Inversión:

- Valor total del curso: \$ 32.000.
- Lo puede abonar en 4 cuotas mensuales de \$ 8.000.
- Si lo paga contado al inicio del curso tiene un 10 % de descuento, siendo el total a pagar \$ 28.800.

Descuentos especiales:

- Ex alumno de Butiá Marketing Consultancy tiene un 10% de descuento adicional al descuento de pago contado.

Los pagos contado se pueden realizar mediante transferencia bancaria o depósito bancario a la siguiente cuenta: BROU: Caja de ahorro en Pesos 00084688300004.



(598) 98 788 272
contacto@butiamc.com
www.butiamc.com