



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**inesem**  
business school

## Curso Superior en Dirección Estratégica y Key Account Management





Elige aprender en la escuela  
líder en formación online

# ÍNDICE

1 | Somos  
INESEM

2 | Rankings

3 | Alianzas y  
acreditaciones

4 | By EDUCA  
EDTECH  
Group

5 | Metodología  
LXP

6 | Razones por  
las que  
elegir  
Euroinnova

7 | Financiación  
y Becas

8 | Métodos de  
pago

9 | Programa  
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS INESEM

---

**INESEM** es una **Business School online** especializada con un fuerte sentido transformacional. En un mundo cambiante donde la tecnología se desarrolla a un ritmo vertiginoso nosotros somos activos, evolucionamos y damos respuestas a estas situaciones.

Apostamos por **aplicar la innovación tecnológica a todos los niveles en los que se produce la transmisión de conocimiento**. Formamos a profesionales altamente capacitados para los trabajos más demandados en el mercado laboral; profesionales innovadores, emprendedores, analíticos, con habilidades directivas y con una capacidad de añadir valor, no solo a las empresas en las que estén trabajando, sino también a la sociedad. Y todo esto lo podemos realizar con una base sólida sostenida por nuestros objetivos y valores.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Más de un

**90%**

tasa de  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



Leaders driving change  
**Elige Inesem**



**QS, sello de excelencia académica**  
Inesem: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE INESEM

**INESEM Business School** ha obtenido reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional debido a su firme compromiso con la innovación y el cambio.

Para evaluar su posición en estos rankings, se consideran diversos indicadores que incluyen la percepción online y offline, la excelencia de la institución, su compromiso social, su enfoque en la innovación educativa y el perfil de su personal académico.



Ver en la web

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---

### Relaciones institucionales



### Relaciones internacionales



### Acreditaciones y Certificaciones



[Ver en la web](#)

## BY EDUCA EDTECH

Inesem es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION



Ver en la web



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INESEM

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Inesem.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Inesem cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Inesem cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial** y una **imprenta digital industrial**.

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin intereses de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos más...



Protección al  
Comprador

Ver en la web

## Curso Superior en Dirección Estratégica y Key Account Management



**DURACIÓN**  
300 horas



**MODALIDAD**  
**ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO**  
**PERSONALIZADO**

## Titulación

"Titulación Expedida y Avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales. ""Enseñanza No Oficial y No Conducente a la Obtención de un Título con Carácter Oficial o Certificado de Profesionalidad.""

Advertencia: Este documento es una copia no oficial de un título expedido por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales. No se puede utilizar para fines académicos o profesionales.



**INESEM BUSINESS SCHOOL**  
como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**  
con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**NOMBRE DEL CURSO**  
con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Inesem Business School.  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.  
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.  
Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A

Firma del Alumno/a

NOMBRE DE ÁREA MANAGER

La Dirección Académica







Con Estatuto Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (Num. Resolución 10408)

Ver en la web

## Descripción

---

Para una organización, lo más importante siempre es el cliente. Bajo esta premisa, tener una figura que se centre en los aspectos más importantes de los principales clientes es de vital importancia para el crecimiento y mantenimiento de una empresa. De aquí nace el Key Account Manager con el objetivo de buscar la mejor relación con los clientes estratégicos de una empresa. Con el Curso Key Account Manager podrás lograr estos objetivos focalizándote en las principales tareas a desarrollar y aprendiendo métodos y técnicas que te ayudarán a lograr una mejora en la relación con tus principales clientes. En Inesem Business School nos adaptamos a tus horarios y creamos cursos flexibles en modalidad online para que puedas acceder a ellos cuando quieras. Además contamos con una serie de becas y una gran financiación para que puedas cumplir el objetivo de formarte sin impedimento alguno.

## Objetivos

---

- Gestionar y dirigir de manera estratégica proyectos, conociendo el principal proceso y las habilidades y competencias necesarias
- Distinguir y conocer las distintas áreas de conocimiento que se desarrollan en la dirección de proyectos
- Profundizar en las distintas funciones del Key Account Manager (KAM)
- Conocer los distintos modelos de gestión y aprender a gestionar la información, el negocio, las relaciones y el equipo de un proyecto.
- Desarrollar el papel del Customer Relationship Manager en la empresa y la estrategia a utilizar
- Estudiar la experiencia del cliente y los beneficios de implementar una estrategia CRM para el cliente

## A quién va dirigido

---

El Curso Key Account Manager está dirigido a los profesionales del sector que quieran revisar, optimizar o aprender métodos útiles para la gestión de proyectos en todas las áreas. Así, también se dirige a cualquier persona que desee aprender esta útil metodología y para emprender en su negocio o convertirse en un experto en el sector.

## Para qué te prepara

---

El Curso Key Account Manager te prepara para que puedas dirigir y gestionar las principales claves de una organización, es decir, la información la relación con los clientes, el negocio y el equipo de proyecto. Conocerás todos los aspectos fundamentales de la ejecución de un proyecto y la dirección y supervisión del mismo, así como el papel del Customer Relationship Management y el beneficio que le

aporta al cliente.

## Salidas laborales

---

Las salidas profesionales que ofrece este curso son diversas, ya que su conocimiento se puede aplicar al sector en el que desees operar. Por tanto, al finalizar el curso podrás poner en práctica lo aprendido adquiriendo puestos de mayor responsabilidad como director o responsable de departamento e implementando proyectos que ayuden a hacer posible el éxito, tanto para una organización como para tu negocio.

[Ver en la web](#)

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. FUNDAMENTOS DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS DE PROYECTO Y SU GESTIÓN

1. Definición de Proyecto y conceptos básicos para la gestión de Proyectos
2. Concepto de programa y portafolio
3. Dirección de proyectos Vs. dirección estratégica de operaciones
4. El contexto de los proyectos
5. La implantación de los proyectos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS

1. Ejecución de proyectos bajo un equipo de dirección
2. Habilidades, competencias y conocimientos de la dirección de proyectos
3. Conceptos y organización de la dirección de proyectos según el PMI
4. Procesos de Inicio, Planificación, Ejecución, Control y Cierre. Interacción

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS

1. Integración del proyecto. Acta de constitución, supervisión, cambios y cierre
2. Validación y del alcance del proyecto
3. Secuenciación y cronograma del tiempo del proyecto
4. Estimación y control de costes del proyecto
5. Planificación, aseguramiento y control de la calidad del proyecto
6. Planificación, desarrollo y gestión de los recursos del proyecto
7. Planificación y gestión de las comunicaciones del proyecto
8. Identificación, análisis, seguimiento y control de los riesgos del proyecto
9. Planificación, administración y cierre de las adquisiciones del proyecto
10. Identificación, gestión y control de los interesados del proyecto. Stakeholders

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROCESO DIRECTIVO Y LAS FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN

1. El Proceso Directivo
2. Fases del proceso directivo
3. Liderazgo
4. Motivación
5. El contenido de los procesos de dirección
6. La dimensión estratégica de la dirección
7. Dimensión ejecutiva de la dirección
8. El desarrollo de la autoridad

### MÓDULO 2. KEY ACCOUNT MANAGER

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNCIONES DEL KEY ACCOUNT MANAGER Y EL KAM MINDSET

1. Gestión de cuentas clave
2. Roles y responsabilidades
3. Modelos de gestión de cuentas clave
4. Key Account Management Mindset
5. Equipos de contacto con el cliente
6. Jerarquía de relaciones clave con el cliente

#### UNIDAD DIDACTICA 2. EL ROL DIGITAL DEL KEY ACCOUNT MANAGER (KAM)

1. El nuevo perfil KAM E-commerce
2. Roles digitales en la organización
3. Conceptos generales. E-commerce
4. Tipos de e-commerce
5. Principales plataformas de e-commerce
6. Tendencias y casos de éxito
7. Introducción al posicionamiento en Amazon
8. Factores de posicionamiento de Amazon
9. Consejos para mejorar tu posicionamiento en Amazon

#### UNIDAD DIDACTICA 3. ANÁLISIS DEL MERCADO Y LA CARTERA DE CLIENTES

1. Introducción al mercado
2. División del mercado
3. Ley de oferta y demanda
4. Estudios de mercado
5. Ámbitos de aplicación del estudio de mercados
6. Objetivos de la investigación de mercados
7. Tipos de diseño de la investigación de los mercados
8. Cartera de clientes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. VISIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Segmentación e identificación del cliente estratégico
2. Atractivo y solidez de la cuenta del cliente
3. Customer journey y buyer persona
4. Análisis DAFO del cliente
5. Oferta personalizada: El Marketing "one to one"
6. Pautas para establecer objetivos y estrategias de las cuentas clave

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DEL NEGOCIO EN KAM

1. Proceso de desarrollo del negocio
2. Plan de la cuenta
3. Account planning
4. Marketing relacional aplicado a KAM para captar y retener clientes
5. Métricas de marketing aplicadas
6. El pricing y su importancia para el KAM

#### UNIDAD DIDACTICA 6. HERRAMIENTAS DE CONTROL Y GESTIÓN EN KAM

1. La importancia de la innovación en los negocios
2. Herramientas de BI: Cuadros de Mando Integrales (CMI)
3. Métodos ágiles
4. Sistemas de información y gestión recomendados para KAM
5. Medición de la satisfacción del cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANALISIS DE RENTABILIDAD DE LA CUENTA CLAVE

1. Rentabilidad en el contexto de las cuentas clave
2. Evaluación de las cuentas clave
3. Segmentación del mercado y management de las cuentas clave
4. Análisis de la cuenta clave

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. PLAN DE VENTAS

1. Previsión y utilidad
2. Análisis geográfico de la zona de ventas
3. Marcar objetivos
4. Diferencia entre objetivos y previsiones
5. Cuotas de actividad
6. Cuotas de participación
7. Cuotas económicas y financieras
8. Estacionalidad
9. El plan de ventas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. NEGOCIACIÓN COMERCIAL

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación
5. Estrategias de negociación
6. Tácticas de negociación
7. Cuestiones prácticas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. Programas de fidelización online
2. Fidelización
3. Programas multisectoriales
4. Captación y fidelización de clientes
5. Estructura de un plan de fidelización

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. GESTIÓN DE RELACIONES

1. Plan de Relaciones Públicas de la empresa
2. Análisis de la eficacia de las relaciones
3. Matriz relacional

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. GESTIÓN DEL EQUIPO DE PROYECTO

1. Rol del KAM como responsable del proyecto y del plan de acción
2. Ejecución del plan de acción y liderazgo
3. Coaching y cooperación entre los integrantes
4. Guía en el progreso del proyecto
5. Gestión de conflictos

### MÓDULO 3. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PAPEL DEL CRM EN LA EMPRESA

1. El papel del CRM en el marketing de la empresa
2. Diferencias entre CRM y Marketing Relacional
3. Objetivo y beneficios de una estrategia CRM
4. Estructura de la organización del CRM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ESTRATEGIA CRM

1. Definición de estrategia CRM
2. Las fuerzas del cambio
3. Orientación al cliente
4. Integración del CRM en nuestra estrategia online
5. Elementos de un programa CRM
6. Medición y análisis de resultados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL ECRM

1. eCRM como expansión de la estrategia CRM
2. Social CRM
3. Componentes del eCRM
4. Implantación del eCRM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEL CRM AL CEM

1. Customer Relationship Management vs. Customer Experience Management
2. La experiencia del cliente vista desde la parte interna de la empresa
3. La innovación en el CEM
4. Procesos colaborativos: Crossuser Crowdsourcing
5. Impacto del CEM en la estrategia empresarial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. BENEFICIOS DE UNA ESTRATEGIA CRM EN LA EMPRESA

1. Lealtad y fidelidad de los clientes
2. Reducción del coste por adquirir clientes
3. Cross Selling (venta cruzada)
4. Up Selling (ventas añadidas)
5. Mayor eficiencia y productividad comercial
6. Reducción de costes en comunicación
7. Inexistencia de duplicidades (en procesos y datos)
8. Conocimiento del mercado y de nuestro target

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. BENEFICIOS DE UNA ESTRATEGIA CRM PARA LA CLIENTE

1. La empresa conoce las necesidades del cliente
2. Aumento en la satisfacción del cliente
3. Trato personalizado con el cliente
4. Cliente único en la base de datos
5. Mejora del servicio prestado al cliente

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. ÁREAS PRINCIPALES DEL CRM

1. Servicio al cliente
2. La estructura del Call Center
3. Tipos de Call Center
4. La función del CRM para el Call Center
5. El sistema de automatización de ventas

## Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

### Teléfonos de contacto

|             |                                                                                   |                  |                      |                                                                                     |                  |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| España      |  | +34 900 831 200  | Argentina            |  | 54-(11)52391339  |
| Bolivia     |  | +591 50154035    | Estados Unidos       |  | 1-(2)022220068   |
| Chile       |  | 56-(2)25652888   | Guatemala            |  | +502 22681261    |
| Colombia    |  | +57 601 50885563 | Mexico               |  | +52-(55)11689600 |
| Costa Rica  |  | +506 40014497    | Panamá               |  | +507 8355891     |
| Ecuador     |  | +593 24016142    | Perú                 |  | +51 1 17075761   |
| El Salvador |  | +503 21130481    | República Dominicana |  | +1 8299463963    |

### !Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.com](http://www.euroinnova.com)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web

