



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Magister en Logística





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos
Euroinnova

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

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantess de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

19

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



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

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova 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 EUROINNOVA

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 Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova 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

Euroinnova 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. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. 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**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



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



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

Gracias al Magister en Logística, aprenderás las herramientas necesarias para poder gestionar los sistemas operativos logísticos habituales de una organización. La feroz competencia actual del mercado ha provocado que las empresas prioricen optimizar su cadena logística ya que empresas como Amazon, se han convertido en gigantes empresariales gracias a esta estrategia. Por ello es importante capacitar al alumno para realizar su un diseño, que se pueda implantar en la empresa y asegure la eficacia de los sistemas logísticos, incluyendo las actividades de aprovisionamiento y compras, gestión de almacén, administración de la cadena de suministros, seguimiento y control del desplazamiento de los pedidos y la elaboración de estrategias CMR.

Objetivos

- Conocer las particularidades de la Gestión Logística en el entorno empresarial.
- Gestionar de manera integrada el almacenamiento del stock.
- Aprender las técnicas para una adecuada gestión de los almacenes y reaprovisionamiento.
- Adquirir los conocimientos necesarios para una administración eficaz de la Cadena de Suministro.
- Gestionar las funciones del departamento de compras.
- Gestionar la realización de los servicios de transporte terrestre

A quién va dirigido

Este Magister en Logística está dirigido a todos aquellos estudiantes y profesionales del ámbito empresarial, que quieran adquirir nuevos conocimientos relacionados con la Gestión Logística, el Control de Almacenes, la Función de Compras y el control del transporte terrestre. Todo ello para convertirse en profesionales sobre la Supply chain.

Para qué te prepara

El Magister en Logística te prepara para conocer en profundidad el entorno de la Gestión Logística el contexto empresarial actual, a través de la adquisición de diferentes técnicas de gestión, dirección y administración de toda la cadena logística. Estos conocimientos te permitirán adquirir las habilidades necesarias para emprender una carrera profesional dentro del sector profesional de la Supply chain.

Salidas laborales

Las salidas profesionales de este Magister en Logística son diversas ya que toda la cadena logística se puede dividir en varios departamentos como el de compras y ventas, de gestión Logística y almacenes:

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Supply chain engineer, gerente de logística, administrativo de almacén o del departamento de compras, responsable de flujos logísticos, operario de almacén, responsable de compras, etc.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

MÓDULO 1. LOGÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS FUNDAMENTALES PARA LA LÓGICA

1. El proceso logístico
2. El proceso del flujo según el tipo de producción
3. Eficiencia logística para el trato al cliente
4. Integración logística en la organización
5. Los subsistemas del sistema logístico
6. El término cadena de demanda
7. Optimización de la operativa logística

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALMACÉN

1. El almacén como elemento clave en el sistema logístico
2. Operaciones de almacén
3. Áreas fundamentales en el almacén
4. Clases de almacén según criterios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO

1. Estrategia de logística de aprovisionamiento
2. Gestión y transporte de aprovisionamiento
3. Aprovisionamiento just in time y aprovisionamiento milk run

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA MERCANCÍA EN OPERACIONES LOGÍSTICAS

1. Conceptualización de los embalajes
2. Tipos de envasados
3. Gestión de envasados para evitar el deterioro

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESO DE RECEPCIÓN

1. Fases de la recepción de la mercancía
2. Clasificación y etiquetado de mercancías
3. Manipulación de las mercancías

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN

1. Funcionamiento del almacén
2. Asignación de áreas en el almacén
3. Clasificación de paquetería en el almacén
4. Almacenaje según clasificación de productos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ENVÍO DE MERCANCÍAS

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. El despacho de mercancías
2. Fases en la preparación de mercancías
3. La zona del muelle de carga

UNIDAD DIDÁCTICA 8. CARGA DE MERCANCÍAS EN VEHÍCULO

1. El proceso de carga
2. Medios de carga de mercancía
3. Gestión en la carga del vehículo
4. Precintado de puertas del vehículo

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TAREAS DE MANTENIMIENTO DEL ALMACÉN

1. Mantenimiento en almacén
2. Tipos de productos para desinfección y limpieza
3. Acciones de limpieza y desinfección del almacén
4. Limpieza y desinfección de maquinaria y equipos

MÓDULO 2. SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

1. La cadena de suministro
2. Planificación estratégica en la cadena de suministro
3. Administración de riesgos de la cadena de suministro
4. Procesos de negocio de la cadena de suministro
5. Métricas de la cadena de suministro

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOGÍSTICA EN LA CADENA DE SUMINISTRO

1. Transporte en la cadena de suministro
2. Diseño de redes de distribución
3. Planificación y administración de inventarios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES Y VENTAS

1. El proceso S&OP
2. Administración de productos y servicios
3. Administración de la demanda
4. Administración del suministro

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

1. Administración de las relaciones
2. Administración de las relaciones con los clientes
3. Administración de relaciones con proveedores
4. Herramientas de colaboración

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTRO

1. Administración de la información
2. Sistemas de información para la cadena de suministro
3. Comercio electrónico
4. Selección de TI para la cadena de suministro

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PLANIFICACIÓN DEL APROVISIONAMIENTO

1. Introducción a la planificación del Aprovisionamiento
2. Modelo de gestión: "JUST IN TIME"
3. Modelos de gestión de inventarios
4. Nivel de servicio y stock de seguridad
5. Tamaño óptimo de pedidos
6. Reaprovisionamiento continuo: el punto de pedidos
7. Reaprovisionamiento periódico

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN Y CONTROL DE STOCKS

1. Medida de los stocks
2. Clasificación de los materiales
3. Recuento de stocks

UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN INTEGRADA DE INVENTARIOS

1. Introducción a la Gestión Integrada de Inventarios
2. Reaprovisionamiento con demanda programada
3. Técnicas de DRP: métodos de Brown y Martin

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL ADMINISTRADOR EN LA CADENA DE SUMINISTRO

1. Evolución de la administración de la cadena de suministro
2. Liderazgo
3. Administración del cambio
4. Evaluación y administración de proyectos

MÓDULO 3. JEFE DE COMPRAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA EMPRESA Y EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS O APROVISIONAMIENTO

1. Concepto y objetivos de la empresa
2. Elementos de la empresa
3. Funciones de la empresa
4. Clasificación de la empresa
5. Principios de organización empresarial
6. Organización interna de las empresas. Departamentos
7. Departamento comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL APROVISIONAMIENTO. CONCEPTO Y ESTRATEGIAS

1. Logística de aprovisionamiento
2. El proceso de aprovisionamiento

3. Métodos de aprovisionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE LAS COMPRAS EN RELACIÓN A LOS PROVEEDORES

1. Tipos de compras
2. Solicitud de información de los proveedores
3. Condiciones a negociar
4. Cláusulas. INCOTERMS
5. El envase y el embalaje

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTOS EN EL PROCESO DE COMPRAS

1. La carta comercial
2. El pedido
3. La recepción de mercancías y el albarán
4. Facturas
5. Libros de registro de facturas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRESUPUESTOS DE COMPRAS

1. Valoración del presupuesto de compras
2. Constante de proporcionalidad K

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COSTES DEL PROCESO DE COMPRA

1. Tipos de costes
2. Criterios de distribución de costes
3. Cuenta de resultados de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONTRATACIÓN MERCANTIL

1. El contrato mercantil
2. El contrato de compraventa mercantil
3. Compraventas mercantiles especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MEDIOS DE PAGO

1. Cuestiones previas relativas a los medios de pago
2. Letra de cambio
3. Cheque
4. Pagaré
5. Transferencia bancaria
6. Tarjetas bancarias
7. Crédito documentario
8. Descuento de efectos comerciales

UNIDAD DIDÁCTICA 9. CONTROL DE EXISTENCIAS

1. Las existencias
2. La ficha de almacén

3. Métodos de valoración de existencias
4. El inventario
5. Indicadores de gestión
6. Sistemas de reposición

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA CALIDAD EN EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO

1. Concepto de calidad
2. Importancia económica de la calidad
3. Aspectos comerciales de la calidad
4. El control de calidad
5. Plan de acción del control de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 11. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. NORMA ISO 9001:2015

1. Aspectos introductorios
2. Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC

MÓDULO 4. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA DEMANDA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOGÍSTICA INTERNA DE LA EMPRESA

1. La empresa como unidad logística
2. Organización funcional de la empresa
3. Actividades logísticas
4. El plan logístico según tipos de empresas
5. La cadena de suministro de la empresa. Eslabones
6. Externalización de la función logística: ventajas e inconvenientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PREVISIÓN DE DEMANDA

1. Definición de la demanda según tipos de empresa y procesos de producción
2. Tipos de demanda y necesidades de producción
3. Previsión de demanda y plan de ventas
4. Previsión de la actividad y de los costes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN/DISTRIBUCIÓN

1. La función productiva de la empresa y el aprovisionamiento
2. Elementos que intervienen en la planificación de la producción
3. Clasificación de la producción/distribución
4. Nivel de producción y capacidad productiva
5. Concepto y niveles
6. Estrategias actuales de organización de la producción: procesos flexibles, rápidos y adaptados a la variabilidad de la demanda y necesidades

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PROYECTOS

1. Introducción a los sistemas de planificación, programación y control de proyectos

2. Definición de actividades
3. Representación gráfica de un plan de producción
4. Teoría de las restricciones (cuello de botella)
5. Calculo de tiempos y holguras
6. Calendario de ejecución y nivelación de recursos
7. Métodos de control de planes de producción
8. Ejemplos prácticos sobre la aplicación de los métodos de control
9. Aplicaciones informáticas de planificación y control de proyectos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y APROVISIONAMIENTO

1. Concepto e importancia de la gestión de la producción y aprovisionamiento
2. La política del aprovisionamiento en el marco de la empresa
3. Métodos de gestión de la producción
4. Niveles de gestión de la producción
5. Variables de influencia en las necesidades de aprovisionamiento

MÓDULO 5. GESTIÓN DE INVENTARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OBJETIVO E IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

1. Diferenciación de conceptos
2. Concepto y fundamento de los inventarios físicos
3. Variables que afectan a la gestión del inventario
4. Tamaño, estructura y representación del inventario
5. Análisis del conflicto básico entre disponibilidad e inventario
6. Importancia de la ubicación geográfica con respecto a los centros de distribución
7. Modelos de gestión de inventarios
8. Tipos de inventarios
9. Elaboración de inventarios: Control y recuento de stocks
10. Criterios de elaboración de inventarios
11. Clasificación de los productos
12. Planificación del stock para demanda uniforme y no uniforme
13. Aplicaciones informáticas de base de datos y hojas de cálculo aplicados a la gestión de inventarios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. VALORACIÓN Y CÁLCULO DE INVENTARIOS

1. Valoración de inventarios
2. Estimación de costes asociados al inventario
3. Indicadores de medida de inventarios
4. Análisis de desviaciones en los inventarios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL Y GESTIÓN DE STOCKS

1. Objetivos y funciones de la gestión de stock
2. Variaciones de la demanda y nivel de stock
3. Método de gestión de stock programado
4. Método de gestión de stock no programado

5. Métodos de determinación de pedidos: Modelo de pedido óptimo o modelo de Wilson
6. Lote económico de fabricación y/o pedido
7. Parámetros de gestión de stock
8. Rotación del stock
9. Cálculo de parámetros de stock

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN DE STOCK

1. Efectividad de la gestión del almacén
2. Simulación Montecarlo, riesgo e incertidumbre
3. Indicadores de gestión de stock
4. Interpretación y cálculo de indicadores de gestión de índice de rotación y su repercusión en el tamaño del almacén y el costo logístico de almacenaje
5. Optimización de puntos de almacenamiento
6. Ciclo de vida de las existencias

MÓDULO 6. GESTIÓN DE PROVEEDORES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DE COMPRAS EN LA LOGÍSTICA INTERNA

1. Importancia de la función de compras en la logística interna de la empresa
2. Plan de compras y programa de necesidades
3. Secuencia del ciclo de compras para la empresa
4. Descripción y especificación de la compra para la empresa
5. Petición de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento
6. El acuerdo y contrato de compraventa/suministro
7. Documentación de la compra
8. Las compras en mercados internacionales: globalización de la cadena de suministro

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

1. Identificación de fuentes de suministro y búsqueda de proveedores
2. Competencia perfecta e imperfecta
3. Criterios de selección de proveedores
4. Homologación proveedores
5. Categorización de proveedores
6. Registro de proveedores: el fichero de proveedores
7. Sistemas de aseguramiento de calidad de proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES

1. Conceptos clave en la negociación con proveedores
2. Resolución de conflictos y litigios con proveedores: posibilidades de actuación
3. Cualidades del negociador: comunicación, persuasión y habilidades
4. Estilos/formas de negociación
5. Tipos de negociación
6. Preparación de la negociación: estrategias y tácticas
7. Etapas del proceso de negociación
8. Actitud y comportamiento en la negociación

9. Puntos críticos de la negociación
10. Posiciones de las partes en la negociación: poder de negociación
11. Estrategia ante situaciones especiales: monopolio, proveedores exclusivos y otras
12. Arbitraje y mediación en conflictos con proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN APLICADAS A LA GESTIÓN DE PROVEEDORES

1. Los procesos de comunicación en la gestión de proveedores
2. Las relaciones con proveedores: motivos de satisfacción y discrepancias
3. Sinergias con proveedores
4. Técnicas de comunicación en contextos nacionales e internacionales
5. Sistemas de comunicación e información con proveedores: transmisión electrónica de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

1. Gestión y seguimiento de proveedores y pedidos
2. Redes de intercambio de información
3. Diagramas de flujo de documentación e información y descripción de actividades
4. Gestión Automática de Pedidos-GAP
5. Seguimiento del pedido
6. Registro documental y de operaciones
7. Indicadores de calidad y evaluación de proveedores
8. Elaboración de informes de evaluación de proveedores
9. Tipos de negociadores
10. Las conductas de los buenos negociadores
11. Fases de la negociación
12. Estrategias de negociación
13. Tácticas de negociación
14. Cuestiones prácticas de negociación

MÓDULO 7. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

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

[Ver en la web](#)



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 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 DE CRM EN LA EMPRESA

1. Lealtad y fidelidad de los clientes
2. Reducción del coste por cliente nuevo
3. Cross Selling (venta cruzada)
4. Up Selling (ventas añadidas)
5. Mayor eficiencia y productividad comercial
6. Reducción de costes en comunicación
7. No existen duplicidades (en procesos y datos)
8. Conocimiento del mercado y de nuestro target

UNIDAD DIDÁCTICA 6. BENEFICIOS DE UNA ESTRATEGIA CRM PARA EL 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

MÓDULO 8. GESTIÓN Y CONTROL DE FLOTAS Y SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE FLOTA DE VEHÍCULOS EN TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

1. Características técnicas de los vehículos transporte de mercancías por carretera
2. Equipos característicos del transporte intermodal
3. Gestión del mantenimiento del parque de vehículos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS

[Ver en la web](#)



1. Reglamentación técnica de vehículos
2. Homologación y matriculación de vehículos
3. Trámites administrativos de gestión de la flota de vehículos
4. Ficha de características técnicas
5. Inspección técnica de vehículos
6. Seguros obligatorios
7. Tramitación y visado de autorizaciones nacionales e internacionales del vehículo
8. Auditoria de flota, control de estado y control documentario

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DEL COLECTIVO DE CONDUCTORES

1. Personal de conducción con relación laboral
2. Subcontratados con carácter permanente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS OPERACIONES

1. Seguimiento de operaciones de transporte
2. Trazabilidad de la información
3. Parte de accidentes, atestados, averías
4. Registro y mantenimiento de bases de datos en relación al servicio de transporte
5. Herramientas informáticas para el tratamiento de datos
6. Internet y correo electrónico
7. Sistemas telemáticos de información y control
8. Sistemas de trazabilidad de mercancías

¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

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

 900 831 200

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.edu.es

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



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group