

Especialización Profesional Customer Experience de Lujo y Moda





Especialización Profesional Customer Experience de Lujo y Moda

Modalidad: Online

Titulación: TECH Formación Profesional

Duración: 6 meses

Horas: 450

Acceso web: www.tech-fp.com/comercio-marketing/especializacion-profesional/customer-experience-lujo-moda

Índice

01

Presentación

pág. 4

02

Salidas profesionales

pág. 6

03

¿Qué seré capaz de hacer al finalizar la Especialización Profesional?

pág. 8

04

Dirección del curso

pág. 10

05

Plan de formación

pág. 14

06

Metodología

pág. 16

07

Titulación

pág. 20

01

Presentación

El objetivo de todas las marcas en la actualidad es incrementar ventas y para ello el nivel de satisfacción del cliente es un factor fundamental. Si se trata del sector de la moda y el lujo, las características del consumidor implican la utilización de métodos aún más eficaces para conseguir su fidelidad e impactar en su experiencia de uso. Gracias a las posibilidades que brinda la tecnología en la actualidad y su impacto en los resultados corporativos, la implementación debe ser inherente. Por tanto, este programa está enfocado en brindarte los conocimientos más avanzados en cuanto a las nuevas experiencias en el universo de la moda y el lujo, desde el Haute couture management y el Fashion Event Management. Además, del desarrollo de un pensamiento crítico para la planificación de estrategias de marketing predictivas, sostenibles e innovadoras, enfocadas en el cliente. Al finalizar, en tan solo 6 meses de la mano de los mejores docentes, comprenderás el comportamiento de compra del consumidor del lujo y aplicarás los más modernos métodos para desarrollar y evaluar las campañas de marketing de este ramo, de una forma sencilla y cómoda por ser impartido 100% online.

“

Esta Especialización Profesional te permitirá actualizar tu CV y perfilarte a las mejoras laborales que deseas. Es 100% online y con variados recursos que facilitarán el proceso”





A través de la Customer Experience podrás analizar el movimiento de la marca en el mercado, ver de qué manera interactúan los consumidores para formarse percepciones y opiniones sobre tus productos y servicios en general. Especializarse en este sentido, te permitirá diseñar estrategias más potentes de mercadeo donde resaltes los atributos de tu marca ajustados al entorno sociocultural donde se desarrolle.

Esto es lo que se plantea TECH en este programa de metodología 100% online, que te brindará los temas más actualizados elegidos por un equipo de expertos docentes. A lo largo de 3 módulos de estudio, podrás conocer los principales exponentes del sector de la moda y el lujo de Europa y Asia, la influencia de las élites en la industria, la democratización del mercado, la Alta Costura como símbolo de distinción y los altos estándares de la exclusividad que arroja este ámbito.

De igual forma, tendrá en cuenta las nuevas experiencias, así como las nuevas tendencias de los prosumidores. La importancia del servicio postventa en una era digitalizada, el marketing experiencial en la industria del perfume, el Big Data y el Marketing predictivo. Además, entenderás el análisis de las métricas para la evaluación de las campañas de Marketing de alta costura y marcas de lujo. Esto lo harás desde la comodidad de tu lugar y dispositivo favorito, adecuando tu agenda actual ante el nuevo reto académico.

“

Perfecciona tus campañas de marketing con nuevos conocimientos enfocados en crear la mejor experiencia al cliente del sector de la moda y el lujo, gracias a este programa especializado”

02

Salidas profesionales

Con la finalidad de alcanzar las metas financieras deseadas en un escenario tan competitivo y en constante evolución como el actual, las marcas deben enfocar sus estrategias en crear experiencias únicas a sus usuarios. Tirar de los recursos más avanzados que proporciona la tecnología es una de las tácticas. Sin embargo, conocer el enfoque cultural, las tendencias de consumo, predecir resultados y tomar las mejores decisiones requiere de los conocimientos más avanzados. Por eso, esta Especialización Profesional es una oportunidad invaluable para todo profesional que desee surgir en el área.

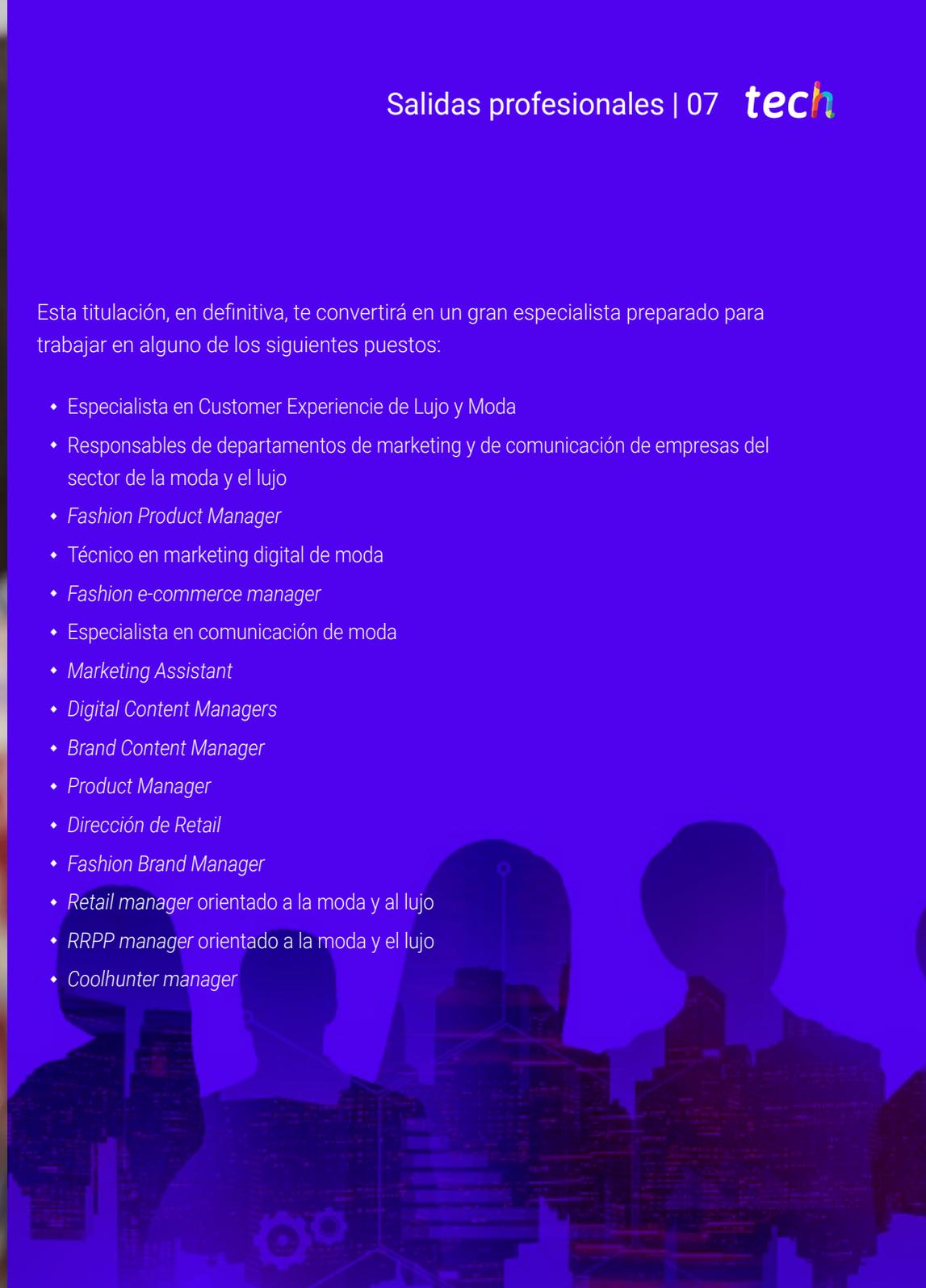


Captarás nuevas oportunidades de venta en un mercado donde se integra la tecnología y la sostenibilidad en la mente del nuevo consumidor”



Esta titulación, en definitiva, te convertirá en un gran especialista preparado para trabajar en alguno de los siguientes puestos:

- ♦ Especialista en Customer Experiencie de Lujo y Moda
- ♦ Responsables de departamentos de marketing y de comunicación de empresas del sector de la moda y el lujo
- ♦ *Fashion Product Manager*
- ♦ Técnico en marketing digital de moda
- ♦ *Fashion e-commerce manager*
- ♦ Especialista en comunicación de moda
- ♦ *Marketing Assistant*
- ♦ *Digital Content Managers*
- ♦ *Brand Content Manager*
- ♦ *Product Manager*
- ♦ *Dirección de Retail*
- ♦ *Fashion Brand Manager*
- ♦ *Retail manager* orientado a la moda y al lujo
- ♦ *RRPP manager* orientado a la moda y el lujo
- ♦ *Coolhunter manager*



03

¿Qué seré capaz de hacer al finalizar la Especialización Profesional?

Al completar esta Especialización Profesional estarás habilitado para desarrollar una planificación comercial y de marketing ajustadas a las nuevas tendencias de consumo de la población meta en el mercado de la moda y el lujo.

01

Entender los impactos de los legados culturales en las campañas de marketing, el producto del lujo y en la psicología del consumidor

02

Analizar la influencia de las elites en la industria de la moda y como la alta costura se ha vuelto un símbolo de distinción

03

Detectar el comportamiento de compra del consumidor del lujo; saber cuáles son los motivos, deseos, necesidades o razones que conducen al consumidor a comprar un producto o servicio

04

Conocer cuáles son las etapas del proceso de compra del consumidor y cuáles son los aspectos psicológicos y sociales que pueden afectar al comportamiento del mismo





05

Identificar los indicios de cambio y convertirlos en una oportunidad gracias a la elaboración de un informe de tendencias predictivo que minimice riesgo y optimice recursos antes que nuestros competidores

06

Entender los factores psicológicos internos y los factores sociológicos externos que afectan a la toma de decisiones del consumidor

07

Conocer y utilizar terminologías adecuadas fundamentales tanto interna como externamente

08

Planificar y diseñar una óptima campaña de marketing para obtener los mejores resultados

04

Dirección del curso

Con un enfoque innovador y experimentado, TECH desarrolla este programa de la mano de grandes profesionales. Expertos con décadas de experiencia en diferentes medios especializados del mundo de la alta costura y productos de lujo. Gracias a sus centenares de casos ejemplarizantes podrás obtener una visión ampliada del tema de estudio, que incluye el uso de nuevas tecnologías, para el desarrollo de los módulos de este programa. Es así, como obtendrás un aprendizaje del más alto nivel académico, contando con el acompañamiento de los reputados docentes.



Este programa se integra de ideas innovadoras y experiencias reales gracias al aporte de los profesionales que integran el equipo docente"





Dirección del curso

Dra. García Barriga, María

- ♦ Doctora en Diseño y Datos de Marketing
- ♦ Comunicadora en RTVE
- ♦ Comunicadora en Telemadrid
- ♦ Docente Universitaria
- ♦ Autora de *El patrón de la eternidad*: creación de una identidad en espiral para la automatización de tendencias de moda
- ♦ Comunicación, Marketing y Campañas Sociales. Patrimonio de las Artes- Marketing Digital
- ♦ Editor en jefe. Chroma Press
- ♦ Ejecutivo de Cuentas de Marketing y Redes Sociales. Servicecom
- ♦ Redactor de contenidos web. Premium Difusión, Diario Siglo XXI y Magazine Of Managers
- ♦ Doctorado, Diseño y Datos de Marketing. Universidad Politécnica de Madrid
- ♦ Licenciado en Ciencias de la Información, Comunicaciones, Marketing y Publicidad. Universidad Complutense de Madrid
- ♦ Posgrado en Marketing y Comunicación en empresas de Moda y Lujo. Universidad Complutense de Madrid
- ♦ Certificada en Data Analysis & Creativity con Python en China
- ♦ MBA Fashion Business School, la Escuela de Negocios de Moda de la Universidad de Navarra

Cuadro docente

Dra. Alarcón, Patricia

- ♦ Consultora de Comunicación
- ♦ Fundadora del programa Málaga se cuida en la Cope Málaga
- ♦ Colaboradora del suplemento de Salud del Diario La Razón
- ♦ Project Manager en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga
- ♦ Responsable de Relaciones Institucionales en CIT
- ♦ Directora de Comunicación en el Grupo Quirónsalud en Málaga
- ♦ Colaboradora en Psychologies
- ♦ Colaboradora en AR
- ♦ Colaboradora en Grupo Planeta
- ♦ Colaboradora en Grupo Hearst
- ♦ Miembro del equipo del Servicio de Informativos de la Cadena Cope
- ♦ Técnico de comunicaciones en América's Cup
- ♦ Máster de Formación del Profesorado
- ♦ Grado en Humanidades por la Universidad Internacional de La Rioja
- ♦ Licenciada en Periodismo por la Universidad de Málaga

Dña. Molinero Trinchet, Claudia

- ♦ Directora de Proyectos y Productos en Farlabo
- ♦ Asesora de Publicidad y Comunicación visual para LOEWE, Maronnaud y Courel
- ♦ Análisis de Tendencias de la Revista Telva y Yo Dona
- ♦ Máster en Dirección de Empresas de Moda por la Universidad de Navarra
- ♦ Graduada en Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad San Pablo CEU





Dña. Rodríguez Flomenboim, Florencia

- ♦ Especialista en Moda, Editorial y Tendencias
- ♦ Creativa escénica de diferentes obras teatrales, centrándose en la simbología de la imagen
- ♦ Productor y editor de moda. Varias entidades
- ♦ Consultor externo de marketing y branding. Varias entidades
- ♦ Asesora de imagen. Varias entidades
- ♦ Gestión de showrooms e implementación de concept stores
- ♦ Gerente General de Área. Alvato
- ♦ Licenciada en Artes Escénicas por la ESAD de Murcia
- ♦ Diplomada en Relaciones Internacionales por el Marketing por el ITC Sraffa de Milán
- ♦ Maestría en Producción de Moda, Editorial y Diseño de Moda por la American Modern School of Design

Dña. Vela Covisa, Susana

- ♦ Directora de la agencia Polka Press Comunicación
- ♦ Fundadora y directora de la Pasarela Atelier Couture e impulsora y coordinadora del espacio Sustainable Experience de MOMAD
- ♦ Profesora y tutora en diferentes universidades, escuelas de negocio y centros de formación
- ♦ Técnico Superior de Moda, con formación adicional en Moda Sostenible, especializada en Eco Diseño, Moda y Comunicación

05

Plan de formación

Con la metodología del *Relearning*, TECH impulsa una nueva forma de aprender. Gracias a ella, la reiteración de conceptos y la forma en que se presentan los temas, es mucho más dinámica y fácil de entender. Por tanto, tu aprendizaje se hará de forma sencilla en 6 meses de estudio y de modo 100% online, lo cual permite que ajustes tus actividades actuales con el nuevo desafío académico y así llegar a la meta sin inconvenientes. La variedad de recursos en los que se presenta la información, permite que se apliquen casos prácticos y se entiendan los contenidos de forma ágil. Contarás con videos, resúmenes interactivos, lecturas complementarias, case studies, entre otros.

“

Podrás descargar el contenido para su revisión cuando lo necesites, inclusive sin conexión, desde la plataforma virtual más moderna y segura”



Módulo 1. Moda y lujo en Europa y Asia

- 1.1. El progreso en Europa
- 1.2. Hacia un nuevo lujo
- 1.3. El impacto del consumismo en Francia
- 1.4. La relevancia de la artesanía española
- 1.5. La influencia de las élites en la industria
- 1.6. Una mujer nueva: una mujer de moda
- 1.7. La democratización de la industria de la moda y el lujo
- 1.8. El legado del mercado asiático
- 1.9. La experiencia sensorial en oriente medio
- 1.10. La exclusividad: el vestido como obra de arte

Módulo 2. Customer centric strategy & predictive marketing

- 2.1. *Fashion Engagement*
- 2.2. El compromiso en los clientes del lujo
- 2.3. Tendencias en los milenials Y Z: prosumidores
- 2.4. El nuevo *Customer Journey* de la moda y el lujo
- 2.5. Nuevas preferencias del consumidor del lujo
- 2.6. Actual Comportamiento del consumidor de moda con respecto a las tendencias
- 2.7. *Big Data & Predictive Marketing*
- 2.8. Marketing experiencial en la industria del perfume
- 2.9. Dinámicas del concept store: branding fuera del producto
- 2.10. Tendencias de consumo post COVID19 de moda y lujo

Módulo 3. Nuevas experiencias en el universo de la moda y el lujo

- 3.1. *Haute couture management*
- 3.2. *Fashion Event Management*
- 3.3. *Luxury fashion trends*
- 3.4. *Analytics Marketing*
- 3.5. Técnicas de análisis de capacidad
- 3.6. Del análisis DAFO al océano azul
- 3.7. Marketing personalizado en el mercado del lujo
- 3.8. La orquesta omnicanal tras la pandemia
- 3.9. Del pensamiento estratégico a las acciones tácticas en *Haute Couture*
- 3.10. Métricas para la evaluación de las campañas de marketing de Alta Costura



Los profesionales del presente deben estar preparados para los retos del futuro. TECH te ofrece los programas más modernos y actualizados 100% online. Matricúlate y evoluciona"

06

Metodología

Nuestra institución es la primera en el mundo que combina la metodología de los *case studies* con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos los case studies con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

TECH pone a tu disposición un método de aprendizaje que ha revolucionado la Formación Profesional y con el que mejorarás tus perspectivas de futuro de forma inmediata.

En TECH aprenderás con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los profesionales del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina *Relearning*.

Nuestra institución es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2019 conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos...) con respecto a los indicadores del mejor centro educativo online en español.



Esta titulación de TECH es un programa intensivo que te prepara para afrontar todos los retos en esta área, tanto en el ámbito nacional como internacional. Tenemos el compromiso de favorecer tu crecimiento personal y profesional, la mejor forma de caminar hacia el éxito, por eso en TECH utilizarás los *case studies*, la metodología de enseñanza más avanzada y eficaz del mercado educativo.

“ *Nuestro programa te proporciona las mejores habilidades profesionales, preparándote para afrontar todos los retos actuales y futuros en esta área*”

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el método del caso consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y emitieran juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas.

Ante una determinada situación, ¿qué harías tú? Esta es la pregunta a la que te enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del curso, te enfrentarás a múltiples casos reales. Deberás integrar todos tus conocimientos, investigar, argumentar y defender tus ideas y decisiones.



En este programa tendrás acceso a los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para ti:



Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





Case Studies

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



07

Titulación

La Especialización Profesional en Customer Experience de Lujo y Moda garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Especialización Profesional expedido por TECH.

Tras la superación de las evaluaciones, el alumno recibirá por correo postal con acuse de recibo su correspondiente Título de Especialización Profesional emitido por TECH.

El título expedido por TECH expresará la calificación que haya obtenido en la Especialización Profesional, y reunirá los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores carreras profesionales.

Título: **Especialización Profesional en Customer Experience de Lujo y Moda**

Modalidad: **Online**

Horas: **450**





Especialización Profesional Customer Experience de Lujo y Moda

Modalidad: Online

Titulación: TECH Formación Profesional

Duración: 6 meses

Horas: 450

Especialización Profesional Customer Experience de Lujo y Moda

