Instituto Europeo de Posgrado

Máster Online
Sales Growth & Customer Experience

HUB DE APRENDIZAJE:

DIGITech

RANKING Forbes TOP 5 LAS MEJORES ESCUELAS DE NEGOCIOS JUNIO 2022

FSO RANKING

IEP: Nº 1 DEL MUNDO EN **EMPLEABILIDAD** Y **CALIDAD DEL PROFESORADO**

ÍNDICE

Presentación de la Escuela 1
Red Summa 2
Carta del Director 3

Máster Online en Sales Growth & Customer Experience

Presentación 4
Justificación 5
Objetivos 6
Modelo de Aprendizaje 7
Programa 9
Certificación de Harvard ManageMentor 18
Por qué elegir este Máster 20
Metodología 21
Claustro Docente 22
Proceso de Admisión 25
Información General 25
Ayudas al estudio / Becas 25
Financiación 25

Reconocimientos 26
Partners Académicos 26
Acreditaciones 26

PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA

El Instituto Europeo de Posgrado es una **innovadora Escuela de Negocios 100% online,** que imparte MBA y programas Máster y formación a empresas.

Nuestro objetivo es darte la facilidad y flexibilidad que necesitas para conciliar tus estudios con tu vida personal y laboral desde cualquier lugar, dando un impulso a tu vida tras estudiar en IEP.

Al estudiar tu posgrado en IEP, tendrás la oportunidad de obtener una titulación oficial, así como un título europeo, ambos respaldados por nuestro prestigio y reconocimiento internacional. Estas titulaciones ofrecen a profesionales de diversos sectores una formación de alto nivel, permitiéndoles adquirir las competencias y habilidades clave para su desarrollo profesional en entornos empresariales. Además, te preparará para un desempeño eficaz en responsabilidades directivas dentro de cualquier organización, garantizando una sólida preparación para enfrentar los retos del mundo corporativo.

IEP Instituto Europeo de Posgrado

RED SUMMA

IEP es miembro fundador de **Red Summa Education, una alianza internacional** de instituciones con una sólida trayectoria de más de 15 años de experiencia en el sector.

Nos especializamos en proporcionar educación totalmente en línea, reuniendo a instituciones líderes en educación superior en España, Estados Unidos y Latinoamérica.

- Presencia en **5 países**
- **+130.000 alumnos**
- Alumnos de **80 nacionalidades** diferentes
- Formación **100% online**
- **+100 programas** de grado y posgrado

CARTA DEL DIRECTOR

Adaptar nuestras agendas a rígidos horarios, o desplazarnos hasta unas instalaciones que con frecuencia se encuentran alejadas de nuestro lugar de trabajo, es cada vez más difícil para muchos profesionales, que sin embargo no quieren dejar de aprender, ni renunciar a una formación de la máxima calidad; ésta es la razón de ser del Instituto Europeo de Posgrado; la Escuela de Negocios en Internet.

Los avances en los medios de comunicación han permitido que la distancia entre ir a clase, o asistir a la misma a través del ordenador, haya desaparecido casi en su totalidad. La posibilidad del uso de vídeos explicativos que se pueden ver las veces que sea necesario; el uso de foros y chats para discutir casos prácticos, o la utilización de las redes sociales como forma de crear una comunidad de estudiantes, permite que los estudiantes de los programas online puedan acceder a los mejores materiales, sin necesidad de desplazarse de sus lugares de trabajo o residencia.

Pero no todo es tecnología. Lo más importante del Instituto Europeo de Posgrado son las personas. Tutores Académicos que te acompañarán durante todo tu proceso formativo, para que no estés solo en ningún momento. Profesores expertos en sus materias, que resolverán todas tus dudas, y te proporcionarán los mejores materiales para tu aprendizaje. Y compañeros, con los que podrás interactuar y trabajar en grupo, para que tu experiencia sea lo más enriquecedora posible.

Desde el año 2009, más de 130.000 estudiantes de 80 nacionalidades diferentes han cursado alguno de nuestros programas. A través de este folleto, queremos abrirte las puertas de nuestra escuela, para que nos conozcas, no sólo a través de nuestras palabras, sino de sus testimonios.

Recibe un cordial saludo, y espero poder darte la bienvenida en alguno de nuestros programas en próximas convocatorias.

Bienvenido a la formación a medida de tus necesidades.

Carlos Pérez Castro
Director del Instituto Europeo de Posgrado

PRESENTACIÓN

El **Máster en Sales Growth and Customer Experience** te prepara para destacar en el mundo empresarial digital.

Nuestro programa combina conocimientos fundamentales con especialización avanzada, brindándote las herramientas necesarias para liderar estratégicamente las ventas y optimizar la experiencia del cliente en la era digital. Con una s**ólida base académica y un enfoque interdisciplinario,** estarás listo para sobresalir en un mercado laboral dinámico y en constante evolución.

I. Modelo Educativo Innovador: EDUex

En el corazón de nuestro máster se encuentra el **modelo educativo EDUex,** una metodología revolucionaria que integra tecnologías avanzadas y pedagogías de vanguardia para garantizar que cada estudiante no solo adquiera conocimientos fundamentales, sino que también desarrolle habilidades críticas aplicables al ámbito empresarial digital.

II. Certificaciones y Especialización a tu Medida

Nuestro programa está estructurado en tres niveles de aprendizaje progresivo, culminando en **Certificaciones Profesionales Avanzadas (CPA)** que respaldan y destacan tu desarrollo y especialización:

- **PROessentials:** Obtén el certificado en Fundamentos del Negocio y Tecnología Digital.
- **PROadvance:** Avanza con la Certificación en Optimización de Ventas y Experiencia de Cliente.
- **PROexpertify:** Elige y especialízate en el área que defina tu futuro profesional. Personaliza tu educación seleccionando una de las cinco áreas de alta demanda:
  - Manager en IA Avanzada
  - Manager en E-Commerce de Emprendimientos
  - Manager en Redes Sociales Digitales
  - Manager en Gestión de Proyectos
  - Manager en Ciberseguridad

Cada Certificaciones Profesionales Avanzadas está diseñado para desarrollar competencias específicas, preparándote para intervenir y tomar decisiones estratégicas en las empresas del futuro.

Además, te ofrecemos la posibilidad de acceder a cursos de competencias esenciales de **Harvard ManageMentor** y recibir un certificado de finalización de Harvard Business Publishing.

III. Tú Eres el Centro de tu Formación

En EDUex, tú decides cómo fortalecer tus competencias para ajustarlas a tu perfil e intereses profesionales. La estructura flexible de nuestro programa busca responder a las transformaciones del mercado laboral y a asegurar que cada aspecto de tu formación esté alineado con tus aspiraciones y necesidades de carrera, permitiéndote diseñar un camino de logros educativos que inicia con nuestras nuestros Certificaciones Profesionales Avanzadas de Aprendizaje y culmina con la oportunidad de escoger la certificación de Harvard ManageMentor de tu interés.

JUSTIFICACIÓN

En el actual panorama empresarial, la capacidad de comprender y satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes es **fundamental para el éxito.**

En este sentido, el Máster en Sales Growth and Customer Experience emerge como una respuesta necesaria para capacitar a profesionales en la gestión estratégica de ventas y la optimización de la experiencia del cliente.

Nuestro **Máster en Sales Growth and Customer Experience** proporciona a los estudiantes una experiencia de aprendizaje integral y dinámica, centrada en el desarrollo de habilidades clave para el éxito en el ámbito digital. Durante el programa, los estudiantes explorarán una amplia gama de temas relevantes para el mundo empresarial digital, adquiriendo conocimientos avanzados en áreas clave como marketing digital, automatización de ventas, gestión de relaciones con los clientes (CRM) y liderazgo en entornos digitales. Además, el programa ofrece la oportunidad de profundizar en temas innovadores como la transformación en los marketplaces, la optimización de ventas con inteligencia artificial y el liderazgo 4.0.

Este programa formativo proporciona a los estudiantes una **experiencia de aprendizaje integral y dinámica,** centrada en el desarrollo de habilidades clave para el éxito en el ámbito empresarial, a través de un novedoso **modelo educativo EDUex** que te abrirá las puertas al futuro del aprendizaje.

Este **Máster en Sales Growth and Customer Experience,** es un programa innovador para desarrolladores digitales que te sumergirá en el **HUB de Aprendizaje DIGITECH,** un ecosistema dinámico y multidisciplinario diseñado para fomentar la innovación, la colaboración y el desarrollo continuo de competencias.

Desde el desarrollo de competencias fundamentales hasta la aplicación avanzada de estrategias innovadoras, nuestro plan de estudios abarca áreas críticas como marketing digital, automatización de ventas, gestión de relaciones con los clientes (CRM), liderazgo en entornos digitales, innovación en marketplaces, optimización de ventas con inteligencia artificial y experiencia del cliente 360°. Los estudiantes se familiarizarán con herramientas y técnicas avanzadas como Google Analytics, Salesforce, HubSpot, herramientas de IA, y plataformas de marketing automatizado, entre otras.

Nos enfocamos en proporcionar a los estudiantes las **herramientas y el conocimiento** necesario para destacar en un entorno empresarial altamente competitivo y dinámico. A través de la combinación de **teoría y práctica,** promovemos la excelencia académica, la innovación y el pensamiento crítico. Nuestro objetivo es capacitar a los estudiantes para liderar la transformación digital en sus organizaciones y contribuir de manera significativa al futuro del **mundo empresarial.**

OBJETIVOS

El máster tiene como objetivo formar profesionales capaces de **liderar la transformación digital y optimizar la experiencia del cliente.**

Los estudiantes aprenderán a **aplicar estrategias** de digitalización, **implementar tecnologías** emergentes, **gestionar plataformas** tecnológicas avanzadas, y **utilizar IA** para mejorar ventas. Además, desarrollarán **habilidades en marketing digital, automatización de ventas, diseño de experiencias de usuario, y administración de sistemas CRM** para personalizar la gestión de clientes y adaptarse a las tendencias globales en ventas y experiencia del cliente.

Objetivos específicos:

- **Liderar la Transformación Digital y Experiencia del Cliente:** Capacitar a los estudiantes para liderar la transformación digital en las organizaciones, aplicando estrategias efectivas para digitalizar procesos empresariales, optimizar la eficiencia organizativa y mejorar significativamente la experiencia del cliente en entornos digitales.
- **Desarrollar las Competencias Tecnológicas Avanzadas y Estrategias de Marketing Digital:** Proveer a los estudiantes con habilidades avanzadas en el uso de tecnologías emergentes, gestión de plataformas tecnológicas, dominio en herramientas y estrategias de marketing digital, así como la aplicación de IA y aprendizaje automático para optimizar ventas y mejorar la eficiencia operativa.
- **Analizar Tendencias y Aplicación de Innovación en Mercados Disruptivos:** Enseñar a los estudiantes a analizar tendencias globales en ventas y experiencia del cliente, aplicar técnicas de innovación en mercados disruptivos, anticiparse a los cambios y desafíos globales del mercado empresarial, y adaptar estrategias comerciales para identificar oportunidades de negocio en mercados competitivos.

MODELO DE APRENDIZAJE

EDUex

EDUex es un modelo de educación revolucionario enfocado en el desarrollo integral de los estudiantes. Nuestros innovadores programas están diseñados para inspirarte desde el primer día, culminando en un perfil de egreso que te impulsará hacia el éxito en tu campo de interés.

No tenemos Facultades, tenemos **HUBs de aprendizaje.**

Combinamos educación de calidad con **programas de última generación.**

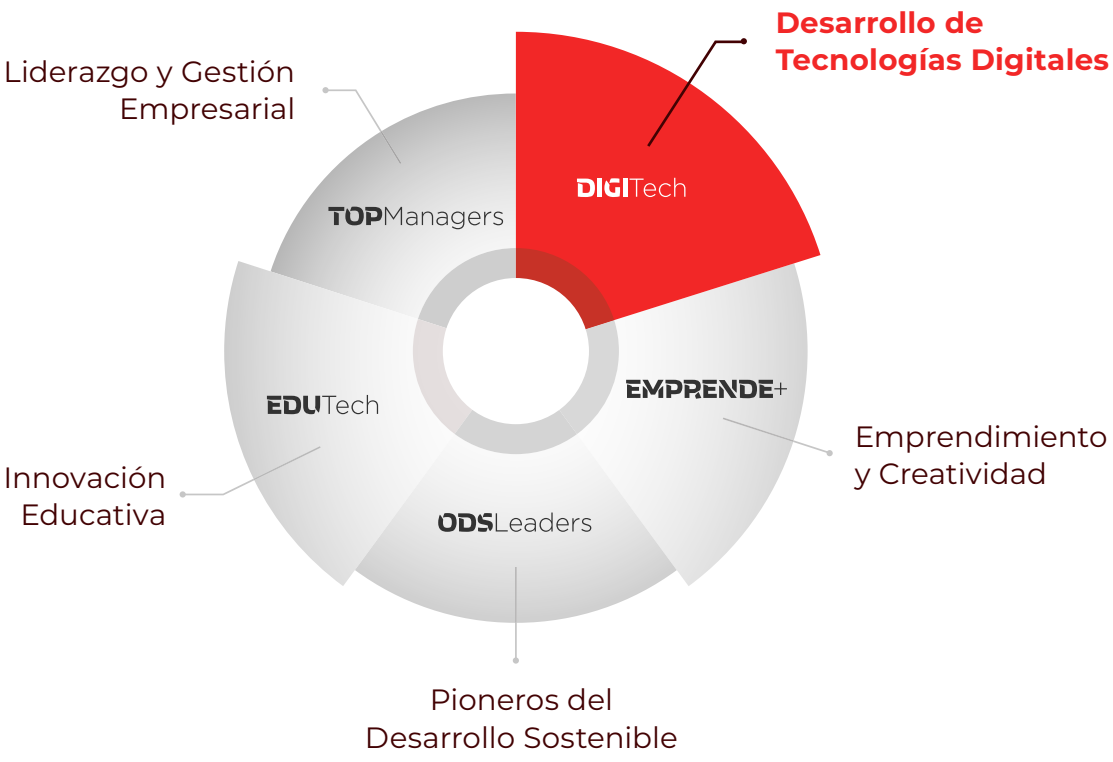
Nuestros profesores son **profesionales en activo** con experiencia en su área.

Contamos **con pedagogías activas** que mejoran tu experiencia.

Te ofrecemos **acompañamiento personalizado** acorde a tu perfil y necesidades.

HUBS de Aprendizaje

Nuestros HUBs de Aprendizaje son conjuntos de programas organizados por áreas temáticas multidisciplinarias que integran conocimientos y prácticas. Su objetivo es desarrollar profesionales completos, dotados de las habilidades y competencias demandadas por el mercado laboral.



Certificaciones Profesionales Avanzadas (CPA)

Te ofrecemos una formación flexible y adaptada a tus necesitades individuales.

Nuestro modelo de flexibilidad curricular estructura los programas en 3 núcleos formativos certificables:

NÚCLEO BÁSICO COMÚN

Asignaturas transversales a todos los programas.

- **Certificado en Fundamentos del Negocio y Tecnología Digital**

NÚCLEO DISCIPLINAR

Desarrolla competenicas específicas a tu campo de estudio.

- **Certificación en Optimización de Ventas y Experiencia de Cliente**

NÚCLEO DE DIVERSIFICACIÓN

Elige tu área de especialización:

- **PROexpertify en Manager en IA Avanzada**
- **PROexpertify en Manager en E-Commerce de Emprendimientos Digitales**
- **PROexpertify en Manager en Redes Sociales Digitales**
- **PROexpertify en Manager en Gestión de Proyectos**
- **PROexpertify en Manager en Ciberseguridad**

PROGRAMA[1]

14 meses

[1] La Institución se reserva el derecho a realizar modificaciones en el Programa para su mejora y actualización.

PROessentials: Certificación en competencias esenciales

El núcleo PRO Essential se centra en desarrollar habilidades fundamentales que son la base de los estudios de los estudiantes. Destaca el dominio de habilidades clave que pueden aplicarse en diferentes programas, fomentando la interacción entre estudiantes de diversas disciplinas y enriqueciendo sus perfiles y redes de contacto. Se establecen sólidos cimientos para que los estudiantes adquieran una comprensión profunda y experiencial, con énfasis en la calidad de los contenidos y la enseñanza para prepararlos para su crecimiento académico y profesional.

I.- Digital Business y Transformación Digital

Esta asignatura ofrece una visión detallada y completa de los conceptos necesarios para abordar la transformación digital en una compañía. Conocerás los fundamentos clave a tener en cuenta para el desarrollo e implementación. Asimismo, se darán pautas para definir una estrategia omnicanal en cualquier negocio, independientemente del tamaño u origen.

Contenidos:

1. Digital Business y Transformación Digital
2. E-Commerce
3. Marketing Digital
4. Growth Hacking y Estrategias Digitales de Crecimiento
5. Diseño Web y Social Media
6. Nuevas Tendencias en Digital Business

II.- NextGen Business: Digitalización de las Organizaciones

Esta asignatura ofrece una visión transversal sobre la Transformación Digital, poniéndola en un contexto de negocio, normativo y de actualidad dentro de la revolución digital. Profundiza en herramientas y tecnologías: ¿cómo ayudan a mejorar la productividad y resultados de la empresa?

Contenidos:

1. La Transformación Digital y la IV Revolución Industrial
2. Start-Up y Digital Business frente a empresas tradicionales
3. Contexto actual y desarrollo de nuevos modelos de negocio. Servicios Cloud
4. La Uberización de la Economía
5. Gestión de Recursos Humanos y Detección Digital de Talento
6. Aspectos Legales: La GDPR

III.- Sistemas y Plataformas Tecnológicas

El objetivo de la asignatura es dotar a los estudiantes de los conocimientos necesarios para comprender el papel fundamental de la tecnología en la Transformación Digital de las organizaciones. A lo largo del curso, los alumnos adquirirán una comprensión profunda de los principios tecnológicos esenciales que sustentan los objetivos empresariales, así como la capacidad para aplicar estos conocimientos en la configuración de sistemas y plataformas que impulsen la estrategia corporativa.

Contenidos:

1. No sólo Tecnología: Personas y procesos
2. De la Infraestructura a la Plataforma y Servicio

3. Arquitectura de software
4. Principal software empresarial: CRM, ERP, SRM, CAU, SAU y ECM
5. Ciberseguridad: Principios y mejores prácticas
6. Gestión de Costes de Transformación Digital

PROadvance: Certificación disciplinar e instrumental

Las asignaturas ProAdvanced se centran en el desarrollo de competencias específicas en el área de especialización, así como en la adquisición de habilidades instrumentales necesarias para el trabajo en el campo de estudio. Los estudiantes se sumergen en los conceptos, teorías y prácticas centrales de su disciplina, y obtienen una caja de herramientas para aplicar estos conocimientos en situaciones reales. Además, se enfatiza el trabajo en equipo y el liderazgo, habilidades fundamentales para el éxito profesional en el área.

IV.- OptiAI Sales: Optimización de Ventas con Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático

El objetivo de este Curso es exponer las distintas responsabilidades que la dirección de ventas tiene en cualquier empresa, entender desde la orientación y las políticas corporativas que las empresas deben tener, hasta la gestión de nuevos modelos de ventas emergentes como es la venta por teléfono, la venta por internet o las subcontratadas, pasando por la planificación, o la gestión de las fuerzas de ventas.

Contenidos:

1. Introducción a la Función de Ventas
2. Organización de la Estructura de Ventas
3. Estrategias y Planes de Ventas
4. Dirección y Gestión de la Fuerza de Ventas
5. Control de Ventas, Vendedores y Negocio
6. Técnicas de Venta, Negociación y Gestión de Clientes

V.- Digimarket Mastery: Avances en Marketing Digital y Automatización de Ventas

El objetivo de esta asignatura es conocer las principales herramientas del Marketing en buscadores (SEM, SEO y PPC), la analítica web, estrategias de comunicación en internet (social media y e-mail marketing), CRM, Funnels de conversión, Lead Nurturing, Lead scoring e Inbound Marketing.

Contenidos:

1. SEM: Marketing en buscadores. SEO y PPC. Google Adwords y Social ads
2. La analítica web, los modelos de atribución y el Social Media Analytics
3. Comunicación en Internet I. Estrategias de Social media
4. Comunicación en Internet II. Estrategias de e-mail Marketing
5. CRM y Funnels de conversión
6. Lead Nurturing, Lead scoring y el Inbound Marketing

VI.- DisruptiveMarket: Innovación y Transformación en el Mundo de los Marketplaces

Esta asignatura ofrece una visión global sobre todos los aspectos, conceptos y actores que intervienen en las ventas digitales. Estudiaremos el impacto de la IV Revolución Industrial en los hábitos del cliente y la empresa, las distintas estrategias y acciones a seguir en el canal digital según nuestro negocio, el ecosistema de la economía colaborativa con ejemplos de plataformas e industrias reales, así como posibles alianzas estratégicas.

Contenidos:

1. Introducción: Ventas en la era digital. Online, offline e híbridos
2. Economía colaborativa
3. Alianzas estratégicas

VII.- UXperienceXpert: Experiencia del Usuario Elevada: Usabilidad, Persuabilidad y UX en Marketing

Esta asignatura ofrece una visión detallada y completa de los conceptos, principios y métodos del diseño de productos digitales e interactivos orientados al usuario. El alumno conocerá el escenario, la terminología y la metodología que participará durante todo el proceso estratégico del diseño de la experiencia de usuario, así como las decisiones que se deben tomar en función del proyecto al que nos enfrentamos y sus características. Asimismo, se explicarán y argumentarán cuáles deben ser las habilidades y conocimientos que debe poseer un UX Designer.

Contenidos:

1. Introducción a la Experiencia de Usuario
2. Lean UX (Research)
3. Diseño de Interacción (IxD)
4. Herramientas de Prototipado
5. Diseño Visual de Interfaz de Usuario (UI)
6. Evaluación y CRO

VIII.- CRM Plus: Gestión Avanzada y Personalización en Relaciones con Clientes

Aprenderás qué es CRM y cómo implementarlo en una compañía, las principales herramientas que lo componen, cómo sacar el máximo provecho al email marketing y cómo implementar, con éxito, una estrategia multicanal.

Contenidos:

1. Del Marketing Transaccional al Marketing Relacional
2. Fundamentos de una Estrategia Relacional
3. Fases del Marketing Relacional
4. Herramientas y Modelos del Marketing Relacional
5. Errores comunes en la implementación del CRM
6. Soluciones y Herramientas Informáticas CRM

IX.- ExperienceAI: Experiencia IA+: Transformación Digital para Clientes

El objetivo de esta asignatura es explorar en profundidad el concepto de Design Thinking, su aplicabilidad en diversos contextos, los requisitos para convertirse en un pensador de diseño y guiar a través de cada fase del proceso, transformando significativamente la mentalidad del estudiante. Además, se abordarán otras corrientes relevantes como la Experiencia de Usuario (UX) y la Experiencia del Cliente (CX).

Contenidos:

1. El Cliente como Punto Clave del Negocio
2. Define
3. Idea
4. Prototipa
5. Aprende
6. Otras Corrientes de Diseño User Experience (UX) y Customer Experience (CX)

X.- DigitalLeaders: Liderazgo 4.0: Empoderando Equipos Remotos y Colaborativos

El objetivo de esta asignatura es desarrollar competencias profesionales y transversales en liderazgo digital, capacitando a los estudiantes para liderar y empoderar equipos remotos y colaborativos de manera efectiva, utilizando estrategias innovadoras y herramientas digitales para optimizar el rendimiento y la cohesión del equipo.

Contenidos:

1. Introducción a las Competencias. Las Competencias Profesionales y Transversales
2. Diccionario de Competencias. Evidencias, Conductas y Niveles
3. Sistemas de Evaluación de las Competencias
4. Los Sesgos en el Proceso de Evaluación
5. Liderazgo
6. Las Competencias del Líder

XI.- Ethical Edge: Ética y Privacidad en las Ventas en la Era Digital

El objetivo de esta asignatura es capacitar a los estudiantes en la comprensión y aplicación de principios éticos y de privacidad en el contexto de las ventas digitales, asegurando el cumplimiento del mercado legal y normativo vigente, y adoptando buenas prácticas y tecnologías para proteger la privacidad del consumidor.

Contenidos:

1. Fundamentos de Ética en las Ventas Digitales
2. Privacidad y Consumidor en la Era Digital
3. Marco Legal y Normativo sobre Privacidad y Ventas Digitales
4. Buenas Prácticas en Ética y Privacidad para Empresas
5. Tecnologías y Herramientas para Proteger la Privacidad
6. Desafíos y Futuras Tendencias en Ética y Privacidad Digital

XII.- OmniXperience: Experiencia del Cliente 360°: Gestión Integral en Todos los Puntos de Contacto

El objetivo general de esta asignatura busca que el alumno se familiarice con la estructura general de gestión ágil, así como con sus metodologías y otros aspectos

como el coaching ágil. Tomando esto como punto de partida, profundizaremos en temas centrales como los métodos ágiles y lean o la gestión cuantitativa y cualitativa, haciendo también hincapié en la manera que se pueden beneficiar los equipos y proyectos mediante el coaching ágil.

Contenidos:

1. Estructuras, Metodologías y Métodos Ágiles y Lean
2. Gestión Cuantitativa y Cualitativa
3. Coaching Ágil
4. Calidad Ágil
5. Temas Selectos de Gestión Ágil

XIII.- Proyecto Fin de Programa

El Trabajo Fin de Máster es el último paso para obtener el título del programa formativo. Consiste en la realización de un trabajo académico en el que se apliquen o desarrollen conocimientos adquiridos a lo largo del programa formativo. Este trabajo deberá contemplar la aplicación de competencias generales asociadas al programa.

PROexpertify: Enfoca tu formación seleccionando un área de conocimiento interdisciplinarias

Los estudiantes en los PROexpertify, se convierten en protagonistas activos de su formación al tener la libertad de diseñar su propio camino académico y orientación profesional. Esta fase les brinda la oportunidad de explorar áreas de conocimiento más allá de su disciplina principal, permitiéndoles completar su formación y ampliar sus horizontes. Al desarrollar competencias interdisciplinarias, los estudiantes pueden integrar conocimientos y perspectivas de diversos campos, lo que les permite destacarse en un mundo empresarial que demanda habilidades diversificadas. Esta etapa no sólo enriquece la formación académica y profesional de los estudiantes, sino que también les proporciona una perspectiva global invaluable.

En este núcleo de aprendizaje se ofertan 5 áreas de formación de las cuales el estudiante deberá seleccionar una.

I.- PROexpertify en: Manager en IA Avanzada

1. Artificial Intelligence

La primera asignatura del programa cubre distintas disciplinas que conforman la Inteligencia Artificial, incluyendo las técnicas más clásicas como los sistemas expertos hasta las técnicas más novedosas como los métodos generativos. Además, se abordan cuestiones como el uso responsable de la Inteligencia Artificial y múltiples ejemplos en distintos sectores de la industria. Finalmente, se tratan las principales herramientas de software y plataformas tecnológicas.

Contenidos:

1. Classical AI
2. Modern AI
3. Generative AI
4. Responsible AI
5. AI in Business
6. Software and Platforms

2. Generative IA
La asignatura Generative AI se adentra en el emocionante mundo de la generación de contenido artificial. Gracias a los modelos fundacionales, los alumnos pueden construir múltiples aplicaciones para la generación de textos e imágenes. Además, se detallan los diferentes modelos en función de los requisitos del sistema. Finalmente, de describen las numerosas aplicaciones construidas en este ámbito.

Contenidos:
1. Fundamentos de la IAG
2. Modelos Fundacionales
3. Grandes modelos de texto
4. Pequeños modelos de texto
5. Modelos de generación de imagen
6. Aplicaciones

II.- PROexpertify en: Manager en E-Commerce de Emprendimientos

1. E-Commerce: situación actual y tendencias
Esta asignatura tiene como objetivo ofrecer una visión sobre la situación actual del comercio electrónico y las tendencias actuales desde un punto de vista del diseño y el marketing digital. En esta, se conocerán los principales aspectos y posibilidades que ofrece el mundo digital para mejorar el rendimiento de una tienda online y alcanzar los objetivos y desafíos a los que se enfrenta día a día un comercio electrónico.

Contenidos:
1. Introducción al e-Commerce
2. Situación actual y tendencias
3. UX/UI aplicado en e-Commerce
4. Marketing digital y e-Commerce
5. Fidelización y estrategia digital en e-Commerce

2. Gestión de un E-Commerce
Esta asignatura tiene como objetivo conocer las diferentes áreas influyentes en la gestión diaria de un comercio electrónico. En esta, se conocerán desde los factores que condicionan la contratación de un servicio de pago y logística, hasta los aspectos legales y software de gestión necesarios para gestionar un negocio digital.

Contenidos:
1. Logística y medios de pago
2. Software de gestión: ERP y CRM
3. Omnicanalidad
4. Internacionalización de un e-Commerce
5. Aspectos legales de un e-Commerce
6. Casos de éxito: Amazon y Alibaba

III.- PROexpertify en: Manager en Redes Sociales Digitales

1. Social Media Marketing
Desarrollar competencias en Community Management y Personal Branding, incluyendo estrategias efectivas en redes sociales. Además, aprender a realizar análisis y Online Reputation Management (ORM) para garantizar el cumplimiento de objetivos de branding personal o empresarial.

Contenidos:

1. El cliente y las empresas en las redes sociales
2. Claves de Community Management
3. Claves de Personal Branding
4. Redes Sociales
5. Facebook y Meta Business Suite
6. Análisis y Online Reputation Marketing (ORM)

2. Inbound Marketing: Social Media Markieting

Adquirir habilidades en Inbound Marketing y Social Media Marketing para captar, convertir y fidelizar clientes. Se estudiarán estrategias de Social Selling, atracción y conversión de leads, marketing de contenidos en redes sociales, técnicas de cierre y fidelización, así como conceptos de Growth Hacking para optimizar resultados.

Contenidos:

1. Introducción al Concepto de Inbound Marketing
2. Social Selling
3. Atracción y Conversión en Inbound Marketing
4. Inbound Marketing y Marketing de Contenidos en Redes Sociales
5. Cierre y Fidelización en Inbound Marketing
6. Growth Hacking

IV.- PROexpertify en: Manager en Gestión de Proyectos

1. Seguimiento de Proyectos

En esta Asignatura se suministra al alumno el conocimiento de las herramientas necesarias para el diseño e implementación de procesos eficientes y efectivos que permitan el seguimiento, supervisión o control a cualquier tipo de proyecto.

Contenidos:

1. Generalidades del Seguimiento de Proyectos
2. Alcance del Seguimiento
3. Planificación del Seguimiento
4. Seguimiento del Trabajo, Cronograma y Costes
5. Seguimiento de la Calidad y las Comunicaciones
6. Seguimiento de los Riesgos, Adquisiciones e Interesados

2. Gestión de Riesgos en Proyectos

Desarrollar competencias en la Gestión de Riesgos en Proyectos, abordando desde la introducción hasta enfoques avanzados. Se estudiarán la planificación, identificación, análisis cualitativo y cuantitativo, así como la planificación de respuestas y seguimiento de riesgos, aplicando diversas metodologías y enfoques para asegurar el éxito en la gestión de proyectos.

Contenidos:

1. Introducción a la Gestión de Riesgos
2. Planificación de la Gestión de Riesgos
3. Identificación de los Riesgos
4. Análisis Cualitativo de Riesgos
5. Análisis Cuantitativo de Riesgos
6. Planificación de la Respuesta a los Riesgos
7. Seguimiento y Control de Riesgos
8. La Gestión de Riesgos Bajo Otros Enfoques

V.- PROexpertify en: Manager en Ciberseguridad

1. Fundamentos de Ciberseguridad
El principal objetivo que busca esta materia introductoria es brindar al alumno una idea general de la ciberseguridad, sus bases y principal terminología. Así como fortalecer el análisis crítico en los sistemas tecnológicos. En esta materia el alumno también conocerá las principales certificaciones de ciberseguridad.

Contenidos:

1. Introducción a la ciberseguridad
2. Amenazas cibernéticas
3. Criptografía
4. Políticas y estándares de seguridad
5. Gestión de riesgos y continuidad del negocio
6. Mejores prácticas y certificaciones de ciberseguridad

2. Ciberseguridad en Infraestructuras Críticas
El objetivo es proporcional a los estudiantes una comprensión completa de la seguridad de las infraestructuras críticas y prepararlos para enfrentar los desafíos de la seguridad en este ámbito en el futuro. El análisis de infraestructuras críticas en ciberseguridad es importante porque estos sistemas son vulnerables a los ciberataques y a menudo se convierten en objetivos de los ciberdelincuentes. Un ataque exitoso a una infraestructura crítica podría tener graves consecuencias para la seguridad pública, la economía y la salud de una sociedad.

Contenidos:

1. Introducción a las infraestructuras críticas.
2. Sistemas de control industrial
3. Amenazas y vulnerabilidades de las infraestructuras críticas.
4. Defensas a las infraestructuras criticas
5. Medidas técnicas de protección
6. Caso de Estudio “APT STUXNET”

CERTIFICACIONES

Respalda tu formación con **certificaciones reconocidas** que acreditan tus habilidades.

Certified Digital Marketing Associate de Meta

- Curso de preparación opcional: Certified Digital Marketing Associate
- Gratuito
- Incluye examen de Certificación

La certificación Certified Digital Marketing Associate de Meta es la puerta de entrada al mundo del marketing digital en redes sociales. Esta certificación te enseña a crear, gestionar y medir campañas efectivas en Facebook, Instagram, WhatsApp y Messenger, maximizando el impacto de las estrategias. Valida tus habilidades, impulsa tu carrera y destaca en una industria donde la innovación y el conocimiento de las tecnologías Meta son clave para el éxito profesional.

Certificación Microsoft Dynamics 365 Fundamentals Customer Engagement Apps (CRM) de Microsoft

- Curso de preparación opcional: Microsoft Dynamics 365 Fundamentals Customer Engagement Apps (CRM)
- Gratuito
- Incluye examen de Certificación

Conviértete en un experto en la gestión de relaciones con clientes. La certificación en Microsoft Dynamics 365 Fundamentals Customer Engagement Apps (CRM) te especializa en la gestión de relaciones con clientes, permitiéndote optimizar ventas, marketing y atención al cliente mediante herramientas líderes en el mercado. Está diseñada para posicionarte en roles clave de transformación digital y ofrecerte nuevas oportunidades en un entorno empresarial en constante evolución.

CERTIFICACIÓN DE HARVARD MANAGEMENTOR

En el Instituto Europeo de Posgrado, nuestro **compromiso es tu éxito educativo y profesional.**

Por ello, brindamos a nuestros estudiantes un acceso exclusivo a Harvard ManageMentor, la plataforma líder a nivel mundial que ofrece una amplia gama de recursos de aprendizaje y desarrollo profesional.

Harvard ManageMentor representa la conjunción perfecta entre la renombrada excelencia académica de la Universidad de Harvard y la comodidad de la formación en línea, brindando a empresas y profesionales las herramientas necesarias para perfeccionar sus habilidades y alcanzar un nivel de desempeño excepcional.

A través de Harvard ManageMentor, tendrás accesos a cursos interactivos y recursos de alta calidad que abarcan temas esenciales en el mundo empresarial, como liderazgo, gestión, comunicación y toma de decisiones estratégicas. Esta plataforma en línea es desarrollada por Harvard Business Publishing.

¿QUÉ BENEFICIOS OBTENDRÁS?

- **Desarrollo Profesional:** tendrás acceso a recursos de desarrollo profesional de alta calidad que cubren una amplia gama de temas relacionados con la toma de decisiones, la comunicación, la gestión del cambio y muchos otros aspectos relevantes para los líderes y profesionales de negocios.
- **Flexibilidad:** podrás acceder al contenido online desde cualquier lugar y en cualquier momento, adaptando tu aprendizaje a tu horario y ritmo personal.
- **Contenido actualizado:** donde verás reflejadas las tendencias y mejores prácticas actuales en el mundo empresarial.
- **Evaluación y Seguimiento:** Te ayudará a medir tu progreso y comprender tus fortalezas y áreas de mejora.
- **Certificación de Harvard Business Publishing:** Obtendrás tu certificado al completar con éxito los cursos.
- **Aplicación práctica:** Los recursos y casos de estudio te ayudarán a aplicar lo que aprendes en situaciones reales en tu entorno laboral.

¿QUÉ RECURSOS TENDRÁS A TU DISPOSICIÓN?

- Módulos de aprendizaje sobre liderazgo, gestión de proyectos, toma de decisiones estratégicas y más.
- Vídeos, casos de estudio de la facultad de Harvard Business School y simulaciones interactivas.

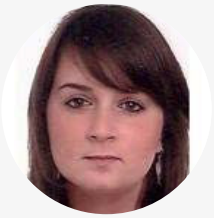
- Evaluaciones y seguimiento de tu progreso.
- Recursos descargables para reforzar el aprendizaje.

CURSOS DISPONIBLES

- **Liderando Personas** (Leading People)
- **Gestión de Proyectos** (Project Management)
- **Innovación y Creatividad** (Innovation and Creativity)
- **Habilidades de Presentación** (Presentation Skills)
- **Gestión de Equipos** (Team Management)
- **Diversidad, Inclusión y Pertenencia** (Diversity, Inclusion, and Belonging)
- **Persuadiendo a Otros** (Persuading Others)
- **Interacciones Difíciles** (Difficult Interactions)
- **Conceptos Básicos de Finanzas** (Finance Essentials)
- **Negociación** (Negotiating)

Elige uno de ellos y adquiere habilidades esenciales para **triunfar en el mundo empresarial.**

Testimonial



“La metodología de estudio me parece la ideal para personas como yo, que estamos trabajando y no disponemos del tiempo suficiente para tener clases presenciales o llevar un ritmo de trabajo y estudio constante. Por otra parte, la involucración del personal de la Escuela y del profesorado ha sido y está siendo muy cercana al alumno, mostrando en todo momento un verdadero interés en la impartición de las clases y en el intento de mejorar y facilitar la comprensión de todos los conceptos por nuestra parte. ”

Lucía Vaquero Otero

POR QUÉ ELEGIR ESTE MÁSTER

- **Modelo educativo novedoso e innovador:** El **modelo EDUex**, te permitirá formarte en programas académicos innovadores impartidos por profesores con experiencia certificada. Nuestra plataforma educativa interactiva se basa en pedagogías activas, enfocándose en la solución de problemas reales y el desarrollo de competencias esenciales para las empresas de hoy.
- El programa de Market in Sales Growth and CX enmarcado en el modelo EDUex está diseñado para motivar y capacitar a los alumnos a través de Certificaciones Profesionales Avanzadas (CPA). Con una estructura que permite obtener el Título de Market in Sales Growth and CX junto con tres **Certificaciones Profesionales Avanzadas,** los estudiantes se benefician de un enfoque progresivo y especializado. Esta estructura no solo asegura una **formación integral y relevante,** sino que también **motiva a los alumnos a superar retos y alcanzar hitos importantes a lo largo de su formación,** garantizando su preparación para el éxito profesional en el competitivo campo de la ciencia de datos y la analítica visual.
- **Enfoque Integral y Actualizado:** el programa ofrece un enfoque completo y actualizado, integrando aspectos esenciales digital. El máster abarca desde la Transformación Digital y la Digitalización de las Organizaciones, hasta la Innovación en Marketplaces y la Automatización de Ventas. Los estudiantes aprenden sobre sistemas tecnológicos, optimización de ventas con inteligencia artificial, y gestión avanzada de relaciones con clientes.
- **Actualización en las últimas tendencias:** El máster ofrece una comprensión profunda de cómo las tecnologías digitales están transformando los negocios y enfrentarse a las nuevas necesidades del mercado, lo que permite a los alumnos liderar y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial actual.
- **Desarrollar Habilidades Multidisciplinarias:** El máster permite adquirir habilidades en áreas clave como análisis de datos, marketing digital, desarrollo de software y ciberseguridad, lo que prepara a los alumnos para roles diversos y demandantes en el mercado laboral digital.
- **Aplicación práctica de conocimientos:** A través de proyectos prácticos y estudios de casos, podrás aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones reales, lo que te ayudará a desarrollar habilidades prácticas y estar preparado para los desafíos del mundo laboral.
- **Desarrollo de redes profesionales:** Durante el máster, tendrás la oportunidad de establecer contactos y colaborar con profesionales de la industria, lo que te permitirá ampliar tu red profesional y crear relaciones valiosas para tu desarrollo y crecimiento en el campo del marketing digital.
- **Orientación hacia la empleabilidad:** El programa está diseñado para formar profesionales altamente capacitados y empleables en el campo. Se enfoca en desarrollar las habilidades y competencias necesarias para enfrentar los desafíos del mercado laboral actual.
- **Experiencia docente de calidad:** El máster cuenta con un cuerpo docente compuesto por profesionales expertos en el campo que te brindarán una educación de calidad y te guiarán a lo largo de tu proceso de aprendizaje.
- **Posibilidad de emprendimiento:** Si tienes aspiraciones emprendedoras, el programa te proporcionará las habilidades y conocimientos necesarios para lanzar y gestionar tu propio negocio.
- **Amplias oportunidades de carrera:** Al adquirir habilidades y conocimientos altamente demandados en el mercado digital, los alumnos están preparados para una variedad de roles y oportunidades profesionales con un potencial de crecimiento y desarrollo significativo en la carrera.

METODOLOGÍA

Nuestra metodología online incorpora las **últimas novedades tecnológicas** que permiten hacer del e-learning un aprendizaje sencillo, cómodo y eficaz.

Con una innovadora plataforma online que permite la realización de **ejercicios interactivos** y la discusión de **casos prácticos** para desarrollar las habilidades de gestión y de análisis.

Con recursos de aprendizaje basados en avanzados **simuladores empresariales** que permiten **movilizar el conocimiento** y apoyar el emprendimiento entre nuestros estudiantes.

Con **vídeos explicativos** de los profesores en cada módulo que te facilitarán el aprendizaje y te permitirán afianzar mejor los conceptos.

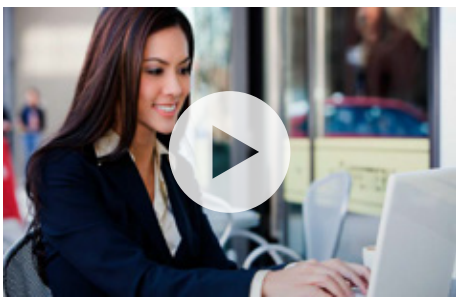
Con **Sesiones Virtuales de Repaso, Casos Prácticos Integrales** y **Masterclass Nuevas Tendencias,** que permiten ampliar conocimientos y aportar una visión práctica y aplicada a situaciones reales de las empresas.

El método de trabajo consiste en una planificación semanal de las materias, con un profesor que se encarga de acompañar a los estudiantes durante todo el módulo, resolviendo sus dudas y fomentando su participación en los foros. Todo ello apoyado con la utilización del **"método del caso"** para afianzar los conocimientos adquiridos y aplicarlos a la realidad empresarial.

Además, para garantizar el ritmo de aprendizaje de los estudiantes un equipo de tutores realiza un **seguimiento personalizado** de los mismos, apoyándoles y motivándoles en todo momento. De esta manera obtenemos un alto nivel de satisfacción y de finalización de los participantes.

VIDEO

Conoce mejor nuestra metodología en el siguiente video. También puedes escanear este código con tu móvil:

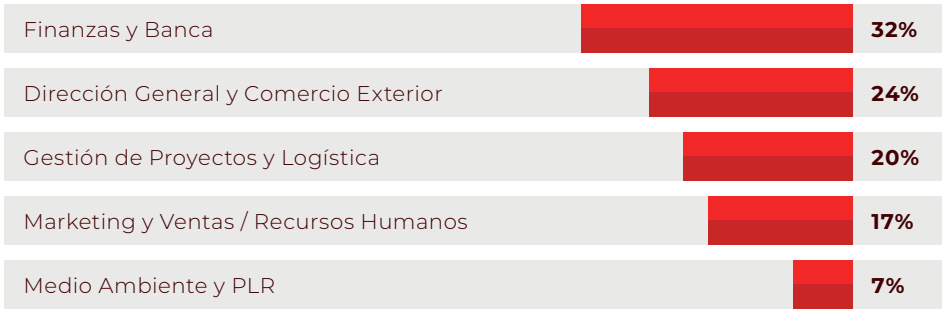


CLAUSTRO DOCENTE

Nuestro claustro de profesores está formado por profesionales en activo, **expertos en su área** de conocimiento y con probadas aptitudes pedagógicas.

Su dilatada experiencia (superior a diez años) permite dar a las clases un matiz muy práctico, que también se refleja en la documentación generada por ellos y actualizada de forma continua.

Áreas de especialización



Procedencia por titulaciones

Procedencia por género

El IEP cuenta con un claustro de profesores de **primer nivel nacional e internacional,** entre los que se encuentran para este programa:

JESÚS BLANCO
CEO Grupo Drakkar

Estudios: Máster en Dirección Comercial y Marketing y Master en Internacionalización de Pymes. En mayo de 2024 se publicó su libro "De CERO a INFINITO".

DIEGO CARRALBAL
Technology and Digital Advisor, BlockC

Estudios: Master in Business Administration. IT & Digital Executive | Advisor | Professor | Entrepreneur.

EDUARDO CANO
Customer Value Stream Leader, Knowmad Mood

Estudios: Administración de Empresas. Director de eCommerce y Transformación Digital.

CARLOS OLIVEIRA
CEO Great Culture to Innovate, Iberia

Estudios: Certified-Business Application Coaching for Leaders, coaching. CEO | Life & Business strategist | Helping company's developing their digital roadmaps. Estratega de vida y negocios | Ayudando a las empresas a desarrollar su hoja de ruta digital.

ESTEBAN DE LA PEÑA
Digital Director, Alma Mediaplus

Estudios: Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado, Marketing. Ingeniero técnico en informática de Gestión. Gestión de Proyectos en el ámbito no sólo del marketing digital, sino del marketing global.

RAÚL MARÍN
Head of Design en Multimarkts

Estudios: Desarrollo de proyectos innovadores, Innovación y creatividad (Escuela de Organización Industrial)

FERNANDO RIVERO
CEO Ditrendia

Estudios: Master en Dirección de Marketing en Esade y Marketing for e-commerce en Berkeley.

LUIS POVEDA |

Miembro del cuerpo docente en Universidad Alfonso X el Sabio, Consultor asociado docente/formador en Tatum Consulting Group

Estudios: Doctor en Educación, Teoría Educativa. Escribió el libro "¿Esperas o aspiras?"

ÁNGEL ÁGUEDA |

CEO and Principal Consultant and Trainer, EvergreenPM

Estudios: Máster MBA Specializing in management information systems and communications. CEO and Principal consultant and Trainer at EvergreenPM.

PROCESO DE ADMISIÓN

Para cada convocatoria se realiza el siguiente proceso de admisión, en base a una selección de estudiantes para las **plazas limitadas** ofertadas:

1 • Los asesores de admisiones de IEP informarán al candidato sobre todas las cuestiones relativas al programa así como del proceso y condiciones de admisión.

2 • El candidato deberá cumplimentar el "formulario de admisión y enviarlo a IEP junto con su Currículum Vitae.

3 • El Comité de Admisiones estudiará el expediente y comunicará al estudiante, si es apto, que le concede la plaza para estudiar el programa.

4 • Una vez recibido el certificado de admisión, el estudiante deberá formalizar su matriculación.

INFORMACIÓN GENERAL

Modalidad: Virtual.
Título Propio: Máster en Sales Growth and Customer Experience por el Instituto Europeo de Posgrado en España.
Título Oficial: Maestría en Ventas y Experiencia del Consumidor por el Instituto Europeo de Posgrado en México.
Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios por la Secretaria de Educación acuerdo número: 20242158

AYUDAS AL ESTUDIO / BECAS

El Instituto cuenta con un programa de becas diseñado para ayudar a los estudiantes durante su proceso de matriculación. En cada convocatoria se ofertan un número limitado de becas en base a la situación personal, profesional o económica de los candidatos. Para su adjudicación, se sigue un riguroso orden de solicitud.

FINANCIACIÓN

Existen también condiciones especiales de financiación, con el fin de ayudar a los estudiantes a asumir el coste del curso a través de un sistema de pagos aplazados mediante **cuotas mensuales** cómodas y adaptadas a las necesidades de los estudiantes.

RECONOCIMIENTOS

En el Instituto Europeo de Postgrado, nos enorgullece nuestra posición entre la élite en el **ámbito educativo virtual en habla hispana.** Nuestro compromiso con la excelencia es reconocido consistentemente a través de prestigiosos rankings y distinciones de instituciones de renombre internacional, destacando la calidad superior de nuestra educación y nuestra dedicación al éxito de nuestros estudiantes.

Nº1
A nivel mundial en empleabilidad y calidad del profesorado.
Ranking FSO - 2022

TOP 6
Mejor institución en formación superior online en el mundo.
Ranking FSO - 2022

TOP 5
Mejor MBA con énfasis en Dirección General.
Ranking Forbes - 2022

TOP 3
Mejor MBA Online de España 2023.
Mundo Posgrado - 2023

TOP 6
Mejores centros para cursar un MBA Online.
Ranking El Mundo - 2022

PARTNERS ACADÉMICOS

IEP colabora con una red de destacados **partners académicos** a nivel mundial, asegurando que nuestros programas se enriquezcan con diversas perspectivas y conocimientos de vanguardia. Estas alianzas nos permiten ofrecer programas **co-certificados** que aumentan el valor de nuestros títulos, brindando a nuestros estudiantes una educación globalmente reconocida y completa.

ACREDITACIONES

Nuestros programas son rigurosamente evaluados y acreditados por los **principales organismos acreditadores internacionales,** lo que confirma los altos estándares de nuestro currículo y la excepcional calidad de nuestra oferta educativa. Estas acreditaciones son un testimonio de la calidad, credibilidad y aceptación global de los programas del IEP, asegurando a nuestros estudiantes una experiencia educativa de clase mundial.

LANZA TU CARRERA Y CRECE EN LA VIDA

MATRICÚLATE HOY

Instituto Europeo de Posgrado

C/ Caléndula 93
Edificio J (Miniparc III),
Alcobendas, 28109 Madrid

+34 91 661 39 95
admisiones@iep.edu.es
www.iep.edu.es