

Especialización en

Mercadeo de Servicios



▶Objetivo del programa

Formar profesionales con capacidad analítica y estratégica, para diseñar, gestionar y controlar los procesos de mercadeo en empresas de servicios públicas y privadas, que posibiliten la fidelización y las relaciones de satisfacción con clientes y usuarios en su organización.

▶Perfil del aspirante

Profesional de diferentes ramas del saber, que desee liderar procesos con alta calidad en las organizaciones en los ámbitos nacional e internacional, para mejorar sus competencias en el campo del mercadeo de servicios.

▶Perfil del egresado

El egresado en Mercadeo de Servicios se puede desempeñar como:

- gerente o director de mercadeo;
- director de planeación de mercadeo para entidades de bienes y de servicios;
- director o gerente de logística de servicio;
- gerente de servicio, o
- gerente o director de auditoría de servicio.

▶Competencias

El egresado de la Especialización en Mercadeo de Servicios está en capacidad de cumplir con las siguientes funciones:

- gerenciar las áreas funcionales del mercadeo de servicios en la organización;
- implementar estrategias de relacionamiento con clientes o usuarios;
- diseñar e implementar la estrategia de mercadeo de servicios en la entidad;
- liderar procesos de cambio en áreas específicas del mercadeo de servicio;
- manejar sistemas de información y herramientas de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) orientadas a clientes o usuarios de su organización;
- construir, planear y administrar un plan de mercadeo de los servicios;
- elaborar promesa de valor y competitividad en organizaciones de servicios;
- convertir los procesos que acompañan el servicio en fuente continua de calidad:
- integrar en la organización una adecuada «servucción» (producción del servicio), y

• mejorar las experiencias de los clientes.

▶Ventajas diferenciadoras

- El desarrollo de los módulos que se fundamenta en estudio de casos y pedagogías activas que integran la teoría con la realidad empresarial para empresas de servicios.
- Diversidad de electivas en el área de la Especialización, que aportan a la formación integral e interdisciplinaria del estudiante.

- Inclusión de las tecnologías de la información y de la comunicación como herramientas estratégicas para fidelización de clientes.
- Cuerpo profesoral idóneo con experiencia en los sectores real, gerencial y pedagógico.
- Involucramiento del concepto de «servucción» en organizaciones de servicios.



▶Título que se otorga

Especialista en Mercadeo de Servicios

Preconocimiento del Ministerio de Educación Nacional

Resolución 016040 del 18 de diciembre de 2019 por siete años.

Duración, lugar y horario

- Dos semestres
- Sede Bogotá: Carrera 11 n.º 101-80 Nocturna: Martes, miércoles y jueves de 6:00 p. m. a 10:00 p. m.
- Fundación Universitaria CIEO: Carrera 5 n o 118-10

Plan de estudios

Primer semestre D : 14 ! .:

| «Basic Marketing» | 2 créditos |
|---|------------|
| Fundamentación y Gestión del Servicio 2 | 2 créditos |
| «Management Preliminary» 2 | 2 créditos |
| Modelos de Calidad y Auditoría en Organizaciones de Servicios | 2 créditos |
| Gerencia de Relaciones con el Cliente o Usuario | 2 créditos |
| Investigación de Mercados y Rastreo de Datos en la Red | 2 créditos |
| Segundo semestre | |
| «Evolution and Service Management» | 2 créditos |
| «Planning Marketing Service» | 2 créditos |
| Tendencias de las TIC Asociadas al | |
| «Marketing» | |
| Electiva I | 2 créditos |
| _ | |





Dirección Académica de Posgrados de la Facultad de Ciencias Económicas Instituto Nacional e Internacional de Posgrados PBX: 650 0000, exts. 1309, 1310 y 1311 post.economia@unimilitar.edu.co

www.umng.edu.co

Síganos en:













División de Admisiones. Registro y Control Académico Exts. 1132, 1133 y 1134 Carrera 11 n.º 101-80 division.admisiones@unimilitar.edu.co



DESCUENTO



Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015. Vigilada Mineducación Acreditada en alta calidad por 6 años. Resolución 10683 del Ministerio de Educación Nacional Consulte todos los registros y resoluciones de la oferta académica en www.umng.edu.co/registro-y-resoluciones









