



# OFERTA DE TRABAJOS FIN DE GRADO

## CURSO ACADÉMICO 2016-2017

### GRADO AL QUE VA DIRIGIDA LA OFERTA

Grado en Finanzas y Contabilidad

### ÁREA DE CONOCIMIENTO

Comercialización e Investigación de Mercados

### DEPARTAMENTO

Dirección de Marketing e Investigación de Mercados

### LÍNEA DE TRABAJO

Estrategias de marketing relacional, CRM y gestión del valor del cliente

### NÚMERO DE TRABAJOS FIN DE GRADO

2

### BREVE DESCRIPCIÓN

Esta línea tiene como principal objetivo el análisis de la gestión de las relaciones con los clientes, abordando su estudio desde un punto de vista estratégico, de forma que las empresas puedan maximizar la rentabilidad y el valor de los clientes. En los últimos años las empresas han tomado conciencia de que el factor diferencial en los negocios no son los productos que se comercializan, sino los clientes con los que mantenemos relaciones. El objetivo, por tanto, es poder gestionar las relaciones con cada cliente de manera personalizada, tratando de implicarlos y mejorar su satisfacción para que así: compren más, adquieran productos complementarios o de mayor valor, recomienden la empresa a otros clientes, y ayuden en la co-creación de productos y servicios. Algunos de los temas que se abordan en esta línea incluyen: la fidelización del cliente, el comportamiento de compra multicanal, el boca-a-oreja, los programas de fidelización, las recomendaciones incentivadas, la co-creación de productos y servicios, la gestión de las quejas y situaciones insatisfactorias, o la gestión estratégica de los precios.

### POSIBLES TEMAS DE TRABAJOS FIN DE GRADO

- Marketing Relacional I  
Profesor: Laura Lucia Palacios  
Suplente: F. Javier Sese Oliván  
Nº de trabajos ofertados: 2