

DIPLOMA EN

# Marketing y Comunicación para Despachos Profesionales

DIPLOMA EN

# Màrqueting i Comunicació per a Despatxos Professionals

ÁREA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
ÀREA DE DRET I CIÈNCIES POLÍTIQUES



*Universitat  
Abat Oliba CEU*

La Universitat Abat Oliba CEU (UAO CEU) es una de las tres universidades promovidas por la Fundación San Pablo CEU. Desde que se constituyó en universidad privada en el 2003, la UAO CEU ha apostado por un modelo académico diferencial basado en la conexión permanente entre profesor y alumno y en la implantación de metodologías docentes innovadoras.

La UAO CEU ha configurado una oferta académica única donde la internacionalización adquiere cada vez mayor importancia. Además de la amplia oferta de grados, dobles grados y *bilingual degrees* la universidad pone a disposición de los alumnos graduados, jóvenes profesionales y ejecutivos con gran experiencia sus **programas de másteres oficiales y propios, postgrados, programas especializados y programas de doctorado**, que completan una excelente propuesta académica.

La Universitat Abat Oliba CEU se preocupa en proporcionar al estudiante una formación integral para poder enfrentarse con criterios propios y sólidos a sus retos personales y profesionales.

La Universitat Abat Oliba CEU (UAO CEU) és una de les tres universitats promogudes per la Fundació San Pablo CEU. Des que es va constituir com a universitat privada l'any 2003, la UAO CEU ha apostat per un model acadèmic diferencial basat en la connexió permanent entre professors i alumnes i en la implantació de metodologies docents innovadores.

La UAO CEU ha configurat una oferta acadèmica única on la internacionalització adquireix cada cop una importància més gran. A més de l'àmplia oferta de graus, dobles graus i *bilingual degrees* la universitat posa a disposició dels alumnes graduats, dels joves professionals i dels executius amb gran experiència, els seus **programes de màsters oficials i propis, postgraus, programes especialitzats i programes de doctorat**, que completen una excel·lent proposta acadèmica.

La Universitat Abat Oliba CEU es preocupa de proporcionar a l'estudiant una formació integral per poder enfocar-se amb criteris propis i sòlics als seus reptes professionals i personals.

# Índice / Índex

---

Presentación / Presentació	4-5
Objetivos / Objectius	6-7
Plan de estudios / Pla d'estudis	8
Destinatarios / Destinataris	9
Claustro de profesores / Claustre de professors	10
Organización / Organització	12-13
Proceso de admisión y matrícula / Procés d'admissió i matrícula	12-13
¿Por qué en la UAO CEU? / Per què a la UAO CEU?	14-15



# Presentación

---

Cataluña es uno de los lugares de Europa con mayor concentración de despachos profesionales. La ratio de abogados por 1.000 habitantes (2,63) es superior a la de Alemania o Francia. ¿Condena eso a los profesionales a tener pocos clientes? En absoluto. A la vez somos una de las regiones del continente con mayor número de pymes y micropymes. En Cataluña hay el doble de empresas que en Bélgica y más que en todos los países Escandinavos juntos.

En este contexto, los despachos profesionales (abogados, economistas, arquitectos, etc.) han desarrollado los últimos años políticas de marketing y comunicación y nuevas formas de relación comercial con sus clientes. Sin embargo, la falta de experiencia en este campo, para el que los profesionales que están al frente de sus sociedades y despachos no están formados, lleva muchas veces a cometer errores que lastran el desarrollo del despacho, ya sea por un gasto enfocado de forma errónea o por la consecución de un posicionamiento que no es el adecuado.

Este programa pretende presentar de forma concreta y ejecutiva, de la mano de expertos y de casos prácticos y reales, cómo desarrollar una marca, conseguir un buen posicionamiento en el mercado y crear y ejecutar un plan de marketing y comunicación que sea eficaz y coherente con la dimensión y objetivos del despacho.

*Con este diploma, el alumno sabrá crear y ejecutar un plan de marketing y comunicación eficaz y coherente con la dimensión y objetivos del despacho*

# Presentació

---

Catalunya és un dels llocs d'Europa amb major concentració de despatxos professionals. La nostra ràtio d'advocats per 1.000 habitants (2,63) és superior a la d'Alemanya o França. Condemna això els professionals a tenir pocs clients? En absolut. A la vegada, som una de les regions del continent amb major nombre de pimes i micropimes. A Catalunya hi ha el doble d'empreses que a Bèlgica i més que en tots els països escandinaus junts.

En aquest context, els despatxos professionals (advocats, economistes, arquitectes, etc.) han desenvolupat en els últims anys polítiques de màrqueting i comunicació i noves formes de relació comercial amb els seus clients. No obstant això, la manca d'experiència en aquest camp, per al qual els professionals que estan al capdavant de les seves societats i despatxos no estan formats, fa que moltes vegades es cometin errors que llastren el desenvolupament del despatx, ja sigui per una despesa enfocada de forma errònia o per la consecució d'un posicionament que no és l'adequat.

Aquest programa pretén presentar de forma concreta i executiva, de la mà d'experts i de casos pràctics i reals, com desenvolupar una marca, conseguir un bon posicionament en el mercat i crear i executar un pla de màrqueting i comunicació que sigui eficaç i coherent amb la dimensió i objectius del despatx.



# Objetivos

---

- Formar y profundizar en el planteamiento estratégico del marketing y la comunicación a medio y largo plazo para el desarrollo del negocio. En especial, definir la estrategia y los objetivos de marketing del despacho.
- Formar al profesional en técnicas de marketing y comunicación para que sea capaz de optimizar la gestión de clientes y acciones promocionales.
- Formar al profesional en herramientas de comunicación específica para despachos profesionales.
- Medir la rentabilidad y productividad del despacho, con especial énfasis en su gestión financiera.
- Proporcionar las claves para las mejoras de los procesos y la prestación de los servicios profesionales.
- Aprovechar las nuevas herramientas en la Red para ganar y fidelizar clientes a través de Internet.

# Objectius

---

- Formar i aprofundir en el plantejament estratègic del màrqueting i la comunicació a mitjà i llarg termini per al desenvolupament del negoci. En especial, definir l'estratègia i els objectius de màrqueting del despatx.
- Formar al professional en tècniques de màrqueting i comunicació per tal que sigui capaç d'optimitzar la gestió de clients i accions promocionals.
- Formar al professional en eines de comunicació específica per a despatxos professionals.
- Mesurar la rendibilitat i productivitat del despatx, amb especial èmfasi en la seva gestió finançera.
- Proporcionar les claus per a les millores dels processos i la prestació dels serveis professionals.
- Aprofitar les noves eines a la Xarxa per guanyar i fidelitzar clients a través d'Internet.

# Plan de estudios / Pla d'estudis

## Sesión 1-2: Marketing en los despachos profesionales

Herramientas para atraer y retener a los clientes rentables:

- El Marketing de los despachos profesionales
- Planificación estratégica del Marketing
- El Plan de Marketing
- Segmentación y posicionamiento
- La selección de clientes vitales
- La satisfacción del cliente
- La lealtad del cliente

### Ponentes:

José Luis del Olmo / Javier Gracia Fernández

## Sesión 3: El mundo de la red

- La web, cómo organizarla para crear marca
- ¿Cómo posicionarla?
- ¿Cómo mantenerla?
- Las redes sociales:
- ¿Cuáles hay?
- ¿Qué es un *community manager*?
- ¿Qué hacer y puedes esperar de una red social?
- Saber distinguir entre el uso de las redes sociales profesionales y las redes sociales personales
- La figura del ciudadano – periodista

### Ponentes:

Joan López / Regina Pacheco Pérez

## Sesión 4-5: La presencia en los medios de comunicación

- ¿Cómo salir en los medios?
- ¿Qué relación mantener con los mismos?
- La diferencia entre prensa general, prensa económica y prensa especializada
- ¿Quién es quién en la comunicación jurídica? Los rankings y las guías de abogados
- La prensa digital
- La reputación y el rumor
- La comunicación de crisis. Presunción de inocencia vs derecho a la información: la pena del telelediario
- Publicidad. ¿Qué hacer o no hacer? ¿Qué invertir? ¿Dónde, cómo y cuándo?
- La imagen de marca personal cada vez pesa más
- Profesionales que se convierten en referencia

### Ponente:

Joan López

### Material docente (incluido en matrícula):

*Marketing en los despachos profesionales: herramientas para atraer y retener a los clientes rentables.* Jose Luis del Olmo Arriaga , Eiunsa. Ediciones Internacionales Universitarias, S.A., 2011

## Sessió 1-2: Màrqueting als despatxos professionals

Eines per a atraure i retenir els clients rendibles:

- El MÀrqueting dels despatxos professionals
- Planificació estratègica del MÀrqueting
- El Pla de MÀrqueting
- Segmentació i posicionament
- La selecció de clients vitals
- La satisfacció del client
- La lleialtat del client

### Ponents:

José Luis del Olmo / Javier Gracia Fernández

## Sessió 3 :El món de la xarxa

- El web, com organitzar-lo per a crear marca
- Com posicionar-lo?
- Com mantenir-lo?
- Les xarxes socials:
- Quines hi ha?
- Què és un *community manager*?
- Què fer i què pots esperar d'una xarxa social?
- Saber distingir entre l'ús de les xarxes socials professionals i les xarxes socials personals
- La figura del ciutadà – periodista

### Ponents:

Joan López / Regina Pacheco Pérez

## Sessió 4-5: La presència als mitjans de comunicació

- Com sortir als mitjans?
- Quina relació mantenir amb els mitjans?
- La diferència entre premsa general, premsa econòmica i premsa especialitzada
- Qui és qui en la comunicació jurídica? Els rànquings i les guies d'advocats
- La premsa digital
- La reputació i el rumor
- La comunicació de crisis. Presumció d'inocència vs dret a la informació: la pena del telenotícies
- Publicitat. Què fer o no fer? Què invertir? On, com i quan?
- La imatge de marca personal cada cop pesa més
- Professionals que es converteixen en referència

### Ponent:

Joan López

### Material Docent (inclòs en matrícula):

*Màrqueting en els despatxos professionals: eines per atreure i retenir als clients rendibles.* Jose Luis del Olmo Arriaga. Eiunsa. Edicions Internacionals Universitàries, S. A., 2011

# Destinatarios

---

Este programa se dirige a profesionales liberales: abogados, economistas, arquitectos, ingenieros, médicos, etc., que buscan mejorar la gestión de sus despachos, bufetes o consultas, que han de ser concebidos como empresas.

# Destinataris

---

Aquest programa es dirigeix a professionals liberals: advocats, economistes, arquitectes, enginyers, metges, etc., que busquen millorar la gestió dels seus despatxos, bufets o consultes, que han de ser concebuts com empreses.

# Claustro de profesores / Claustre de professors

---

## Coordinadores del programa Coordinadors del programa

### Dr. José Luis del Olmo Arriaga

Doctor en Comercialización e Investigación de Mercados. Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas.  
Profesor de Marketing en la Universitat Abat Oliba CEU. Autor del libro "El Marketing en los Despachos Profesionales"  
*Doctor en Comercialització i Investigació de Mercats.*  
*Llicenciat en Publicitat i Relacions Pùbliques .*  
*Professor de Màrqueting a la Universitat Abat Oliba CEU. Autor del llibre "El Màrqueting als Despatxos Professionals"*  
[jolmo@uao.es](mailto:jolmo@uao.es)

### Joan López Alegre

Licenciado en Historia. Director de Strategycomm  
Profesor de Comunicación corporativa en la UAO CEU. Colaborador de medios como Televisió de Catalunya y ABC.  
*Llicenciat en Història. Director de Strategycomm. Professor de Comunicació corporativa a la UAO CEU. Col·laborador de mitjans como Televisió de Catalunya i ABC.*  
[jlopez@strategycomm.net](mailto:jlopez@strategycomm.net)

## Claustro de profesores Claustre de professors

### Javier Gracia Fernández

Licenciado en Ciencias Económicas y en Investigación y técnicas de Mercado. Profesor asociado de la UB y consultor de la UOC. Director de Marketing del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona  
*Llicenciat en Ciències Econòmiques i en Investigació i tècniques de Mercat. Professor associat de la UB i consultor de la UOC. Director de Márqueting de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona*  
[jgracia@icab.cat](mailto:jgracia@icab.cat)

### Regina Pacheco Pérez

Licenciada en Filología Hispánica y Curso Superior de Marketing en Internet (ICEMD). Profesional de contenidos y marketing digital desde el año 2000 en empresas como Bertelsmann y Grupo Planeta.  
*Llicenciada en Filologia Hispànica i Curs Superior de Márqueting en Internet (ICEMD). Professional de continguts i màrqueting digital des de l'any 2000 en empreses com Bertelsmann i Grupo Planeta.*  
[rpatrick@strategycomm.net](mailto:rpatrick@strategycomm.net)



# Organización

## Calendario

30 de octubre y 6, 13, 20 y 27 de noviembre

## Tipología

Presencial

## Horario

Cinco sesiones consecutivas en horario de 16.00h a 20.00h

## Titulación

Diploma en Marketing y Comunicación para Despachos Profesionales

## Lenguas en que se imparten las clases

Castellano

# Proceso de admisión y matrícula

## Precio

380 euros

## Solicitud de matrícula

Para acceder al Diploma en Marketing y Comunicación para Despachos Profesionales de la UAO CEU, se debe contactar con: [masters@uao.es](mailto:masters@uao.es)

## Matrícula

La matrícula sirve para formalizar el ingreso al diploma y para otorgar los derechos al título en la medida que se supere. El período de matrícula finaliza en octubre de 2013.



# Organització

---

## Calendari

30 d'octubre i 6, 13, 20 y 27 de novembre

## Tipologia

Presencial

## Horari

Cinc sessions consecutives en horari de 16:00h a 20:00h

## Titulació

Diploma en Màrqueting i Comunicació per a Despatxos Professionals

## Llengua en què s'imparteixen les classes

Castellà

# Procés d'admissió i matrícula

---

## Preu

380 euros

## Sol·licitud de matrícula

Per accedir al Diploma en Màrqueting i Comunicació per a Despatxos Professionals de la UAO CEU, s'ha de contactar amb: [masters@uao.es](mailto:masters@uao.es)

## Matrícula

La matrícula serveix per formalitzar l'ingrés al diploma i per atorgar els drets al títol en la mesura que se superi. El període de matrícula finalitza l'octubre de 2013.



# ¿Por qué en la UAO CEU?

---

- Porque la Universitat Abat Oliba CEU es una de las tres universidades del CEU, una de las instituciones educativas más prestigiosas y sólidas de nuestro país, con más de **40 años de experiencia**.
- Por su carácter **internacional** y por ser la institución educativa que más **becas y ayudas** al estudio concede a sus alumnos.
- Porque gestiona una **Bolsa de Trabajo** de ámbito nacional con más de 2.300 empresas asociadas y un *International Careers* con ofertas de prácticas y primer empleo en más de 27 países.
- Porque la **Biblioteca** de la Universitat Abat Oliba CEU proporciona soporte al estudio a través de la gestión y difusión de los recursos de la información. Dispone de amplios horarios de apertura, incluso los fines de semana, con los mejores equipamientos informáticos.
- Porque la UAO CEU pone al alcance de la comunidad universitaria un **depósito digital** que contiene las publicaciones en acceso abierto derivadas de la actividad docente, investigadora e institucional del profesorado y de los alumnos y ex alumnos de la universidad.

## Otros Postgrados

---

### Área de Derecho y Ciencias Políticas

- Máster Universitario en Abogacía
- Máster Universitario en Gestión Administrativa
- Máster en Derecho y Negocio Marítimo
- Curso de Especialización en Derecho Concursal
- Curso de Especialización en Derecho Penal Económico

# Per què a la UAO CEU?

---

- Perquè la Universitat Abat Oliba CEU és una de les tres universitats del CEU, una de les institucions educatives més prestigioses i sòlides del nostre país, amb més de **40 anys d'experiència**.
- Pel seu caràcter **internacional** i per ser la institució educativa que més **beques i ajuts** a l'estudi concedeix als seus alumnes.
- Perquè gestiona una **Borsa de Treball** d'àmbit nacional amb més de 2.300 empreses associades i un *International Careers* amb ofertes de pràctiques i primera ocupació a més de 27 països.
- Perquè la **Biblioteca** de la Universitat Abat Oliba CEU proporciona suport a l'estudi a través de la gestió i difusió dels recursos de la informació. Disposa d'amplis horaris d'obertura, caps de setmana inclosos, amb els millors equipaments informàtics.
- Perquè la UAO CEU posa a l'abast de la comunitat universitària un **dipòsit digital** que conté les publicacions en accés obert derivades de l'activitat docent, d'investigació i institucional del professorat i dels alumnes i ex alumnes de la universitat.

## Altres Postgraus

---

### Àrea de Dret i Ciències Polítiques

- Màster Universitari en Advocacia
- Màster Universitari en Gestió Administrativa
- Màster en Dret i Negoci Marítim
- Curs d'Especialització en Dret Concursal
- Curs d'Especialització en Dret Penal Econòmic

## Más información / Més informació

### **Universitat Abat Oliba CEU**

Bellesguard, 30. 08022 Barcelona  
Tel. +34 932 540 900 / Fax +34 932 540 912  
[masters@uaeu.es](mailto:masters@uaeu.es)  
[www.uaeu.es/es/masters](http://www.uaeu.es/es/masters)  
[www.uaeu.es/ca/masters](http://www.uaeu.es/ca/masters)



Asociación  
Católica de  
Propagandistas

El CEU es una obra de la Asociación Católica de Propagandistas



*Universitat  
Abat Oliba CEU*