



**BARÇA  
INNOVATION HUB**  
Universitas

+ + + + + + + +  
+ + + + + + + +  
+ +  
**FAN ENGAGEMENT**

+ +  
*CERTIFICADO / 100% online / 4 meses*



Rakuten

Rakuten

Rakuten

APRENDE DE LOS MEJORES | VIVE UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE ÚNICA |  
SÉ PARTE DE UNA RED GLOBAL

En los últimos años, el término "Fan Engagement" surgió para que las federaciones, asociaciones, ligas y clubes fortalezcan sus relaciones con los aficionados y, como consecuencia, para hacer crecer de manera sostenible las asistencias.

A nivel mundial, en la mayoría de las ligas, las asistencias están decayendo. Esto se debe a varios aspectos, tales como la primacía de servicios digitales (inclusive deportes digitales, videojuegos, transmisión/retransmisión de partidos y ligas de fantasía); el impacto de la transmisión por los cambios de hora de inicio y día de los partidos; precio de las entradas; la evolución de los diferentes estilos de trabajo; el surgimiento de otras opciones deportivas y ocio (inclusive los deportes de expansión y de puesta en marcha) y percepciones externas negativas del fútbol, con comportamiento antisocial, violencia, racismo y homofobia, todas mencionadas como barreras para la asistencia y participación.

El término "Fan Engagement" (que refleja el más amplio concepto del sector de servicios de fidelización del cliente o customer engagement) sugiere gestionar y/o reducir estos aspectos, al redefinir lo que históricamente ha sido una relación 'distante' con los aficionados. En cambio, apunta a crear una relación con 'las partes interesadas', donde la organización del fútbol se diseña en torno a las necesidades de su comunidad y actúa de acuerdo a los valores y principios que la definen ante los ojos de sus aficionados. Por lo tanto, el enfoque de Fan Engagement cuenta con un entendimiento mucho más profundo del aficionado: quiénes son, cuál es la naturaleza de su relación con el juego, club o asociación nacional y su comportamiento individual, motivaciones, expectativas y experiencias.

Aunque los clubes y ligas de élite generen muchos más ingresos con asociaciones comerciales que con las ventas de entradas, la fidelización de los aficionados es una herramienta totalmente necesaria que les permite fortalecer sus relaciones con los aficionados y abrir nuevos mercados, al realizarse ofertas que sean convincentes y distintas. Para los clubes y ligas que no son de élite, la necesidad de mantener o aumentar los ingresos con las ventas de entradas locales es esencial para la vitalidad financiera. Por lo tanto, aquellas personas que cuenten con un conocimiento profundo sobre Fan Engagement serán capaces de ofrecer a sus potenciales empleadores un recorrido cuantificable, efectivo y medible hacia la sostenibilidad y el crecimiento.

## Mark Bradley

DOCENTE EXPERTO



Mentor de la UEFA. Director de "The Fan Experience Company"



- **MODALIDAD VIRTUAL**
- **DURACIÓN 4 MESES**
- **TIPO DE FORMACIÓN EXECUTIVE EDUCATION**
- **IMPARTIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**



# OBJETIVOS

**Introducir y definir Fan Engagement y mostrar, con ejemplos detallados, cómo sus principios y prácticas apoyan el crecimiento sostenible en el fútbol.**

## DIRIGIDO A

- Gerentes de organizaciones vinculadas a clubes, federaciones, asociaciones o ligas deportivas.
- Miembros de agencias, consultoras o empresas emergentes enfocadas en ofrecer soluciones integrales para Fan Engagement / Fan Experience.
- Profesionales en general, interesados en este tema.

## APRENDE A

- Desarrollar un entendimiento más detallado sobre Fan Engagement: su definición, historia, principios, prácticas y fundamentos.
- Entender la naturaleza de los aficionados y la afición para poner a los fanáticos en el centro de la actividad de clubes, ligas y/o asociaciones nacionales.
- Crear una estrategia de Fan Engagement y diseñar una experiencia óptima para los aficionados, incluyendo todos los 'puntos de contacto' relevantes y para todos los segmentos clave de los aficionados.
- Crear una cultura de fidelización en una asociación, liga o club (liderazgo en Fan Engagement).

# CURSOS

El Certificado está compuesto por cuatro cursos de un mes de duración cada uno. La modalidad de cursado de este Certificado es secuencial (se habilita y se cursa de a un curso por mes).

## **CURSO 1: ¿POR QUÉ "FAN ENGAGEMENT"? DEFINICIÓN, PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS**

**MÓDULO 1: El origen del Fan Engagement**

**MÓDULO 2: Definición de aficionados**

**MÓDULO 3: El fundamento de la participación de los aficionados**

**MÓDULO 4: Crear una estrategia de Fan Engagement**

## **CURSO 2: FIDELIZACIÓN DE LOS AFICIONADOS**

**MÓDULO 1: Identidad del club: ¿'Misma canción, distinta letra'?**

**MÓDULO 2: Entender y fidelizar la base de aficionados**

**MÓDULO 3: Dar valor a las experiencias de los aficionados**

**MÓDULO 4: Personas y culturas**

## **CURSO 3: ¿QUÉ ES UN AFICIONADO? ENTENDER LA NATURALEZA DE LA AFICIÓN**

**MÓDULO 1: Aficionado versus cliente: un amor basado en fricción, emoción e irracionalidad**

**MÓDULO 2: Comprendiendo el comportamiento de los aficionados**

**MÓDULO 3: Consulta a los aficionados y un diálogo estructurado**

**MÓDULO 4: Incrementando la participación (datos e indicadores)**

## **CURSO 4: LIDERAZGO: CREAR Y MANTENER UNA CULTURA DE FIDELIZACIÓN**

**MÓDULO 1: Una introducción al liderazgo en Fan Engagement**

**MÓDULO 2: Un modelo de fidelización**

**MÓDULO 3: Participación de la comunidad**

**MÓDULO 4: Incorporar el Fan Engagement**

# EXPERIENCIA

Toda tu experiencia de aprendizaje tendrá lugar en una plataforma virtual donde encontrarás todos los recursos que necesitas para estudiar

## LECTURAS

que abordan los principales temas.

## VIDEOS

que profundizan algunos temas de las lecturas.

## ACTIVIDADES

para aplicar los contenidos abordados en cada módulo.

## RÚBRICAS

para evaluarte en el transcurso del módulo.

## EXPERTO VIRTUAL

En todos los cursos contarás con el acompañamiento, soporte y seguimiento virtual de parte de un experto en la temática. Este experto virtual realizará intervenciones a lo largo de los diferentes módulos para garantizar tu aprendizaje, así como la interacción con el resto de tus compañeros.

Además, estará disponible a través del foro y por mensajería interna para que puedas acudir a él las veces que necesites.

## FOROS

donde podrás interactuar con tus compañeros.

## AUTOEVALUACIONES

que te ayudarán a medir el progreso de tu aprendizaje.



# BENEFICIOS

- **Contenido world-class, diseñado por expertos y de aplicación inmediata en el ámbito profesional.**
- **Acceso al material de estudio las 24 horas, donde quieras y desde cualquier dispositivo.**
- **Feedback personalizado en todas las actividades y consignas, individuales y grupales.**
- **Espacios de debate e interacción con profesionales de la industria de todas partes del mundo.**
- **Certificado de participación por cada curso, emitido y avalado por Barça Innovation Hub - Universitat. En caso de aprobar cada uno de los cursos que conforman el programa, y de realizar y aprobar el examen final integrador, recibirás además un Certificado de Aprobación Verificado con validación de identidad por el programa integral, emitido y avalado por Barça Innovation Hub - Universitat.**



# BARÇA INNOVATION HUB Universitas

**Creando una nueva generación de  
profesionales del deporte**



[barcainnovationhub.com](http://barcainnovationhub.com)