

## CURSO CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

El Customer Relationship Management (CRM) es un enfoque gerencial que pone al cliente en el centro de la gestión empresarial. La administración de las funciones asociadas a esta disciplina tiene un gran impacto en las áreas de servicio, ventas y mercadeo.

A través del curso en línea de Customer Relationship Management (CRM) los participantes conocerán los fundamentos, objetivos y elementos del CRM, los beneficios que la administración de la relación con los clientes proporciona a la empresa y las mejores soluciones tecnológicas para su implementación.



**Formación Smart** es una solución de vanguardia para la capacitación empresarial, que aprovecha los avances de la tecnología y la creciente cultura digital que se ha potenciado con el uso de computadoras personales, tablets y teléfonos inteligentes.

Ahora, lograr la formación de personas en la empresa es mucho más fácil, masiva y económica.

**Formación Smart** permite:

- ✓ Mayor gestión del conocimiento.
- ✓ Reducción de costos innecesarios en materia de capacitación.
- ✓ Implementación inmediata.
- ✓ Acceso al programa las 24 horas del día, 365 días al año, y desde múltiples dispositivos.
- ✓ Más productividad y eficiencia.

## CURSO CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

### Dirigido a:

Organizaciones, empresas e instituciones tanto públicas como privadas, interesadas en diseñar y aplicar estrategias de servicio, retención y fidelidad del cliente.

### Objetivos:

- Proporcionar conceptos básicos sobre el manejo de relaciones con los clientes.
- Conocer la filosofía del Customer Relationship Management (CRM), beneficios y ventajas de su implementación.
- Entender los elementos básicos del proceso de implementación del CRM.
- Conocer la importancia de colocar en práctica una visión céntrica del cliente en las organizaciones.



### MÓDULO 1

#### Materia 1: Definiciones y fundamentos

- ¿En qué consiste CRM?
- Premisas fundamentales.
- ¿Qué no es CRM?
- Importancia del CRM.

#### Materia 2: Objetivos principales

- Filosofía CRM.
- Fases del proceso de implementación.
- Visión cliente céntrica.

#### Materia 3: Elementos básicos del CRM

- Estrategia.
- Segmentación.
- Procesos.
- Tecnología.
- Organización.

#### Materia 4: Beneficios

- Otros beneficios.
- Beneficios por área.
- Ventajas del CRM.
- Ciclo de vida.

#### Materia 5: Factores críticos del éxito

- Modelo comercial.
- Ventas cruzadas.
- Retención de clientes.
- Penetración de nuevos negocios.

#### Materia 6: Solución Tecnológica

- Microsoft Dynamics.
- Zoho CRM.
- Salesforce.
- Sugar CRM.
- Automatización del control de proyectos.