



FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

Curso de Tecnología en la gestión comercial: CRM

Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



Curso de Tecnología en la gestión comercial: CRM

**Familia
profesional**

Comercio y ventas

Horas

60 horas

Modalidad

Online

**Contenidos
formativos
vinculados a**

COMM087PO Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión comercial de clientes

Descripción del curso de Tecnología en la gestión comercial: CRM

Objetivos del curso

- Planificar y gestionar actividades comerciales con clientes aplicando herramientas tecnológicas que optimicen los procesos de gestión, seguimiento y fidelización de clientes y faciliten la consecución efectiva de los objetivos comerciales definidos.
- Realizar la planificación de la acción comercial del equipo de ventas.
- Llevar a cabo acciones comerciales bien planificadas y organizadas que conduzcan al éxito.
- Utilizar un CRM para la implantación de un adecuado plan de fidelización.
- Realizar una estrategia de marketing comercial centrada en el cliente.
- Realizar un proyecto de fidelización de clientes a través de su vinculación.
- Utilizar la proactividad como habilidad estratégica dentro de equipos de trabajo.
- Emplear estrategias y herramientas 2.0 destinadas a la gestión comercial.

Programa formativo

Unidad 1. Planificación y organización de la acción comercial
Introducción
La planificación comercial
Determinar los objetivos comerciales
Análisis del mercado
Métodos de predicción de ventas
Segmentación de clientes
Distribución de recursos
Plan de acción comercial
Desarrollo del plan de acción comercial
Fuentes de captación de clientes

Argumentación de ventas
Preparación de la visita comercial
Herramientas de control y medición de la planificación comercial

Unidad 2. Proceso de gestión de ventas

Introducción
Presentación de beneficios
Reconfiguración
Formalización del vínculo: el cierre
Atención al cliente: reconocer - asumir - informar - comunicar - emprender - solucionar

Unidad 3. El CRM como herramienta de gestión y fidelización de clientes

Introducción
¿Qué es un CRM?
Beneficios a la empresa
Aplicaciones ¿Cuándo y para qué se utiliza?
Marketing relacional y CRM
Herramientas del marketing relacional
Objetivos del marketing relacional y de las soluciones CRM
El CRM y la fidelización de clientes
El CRM y el aumento de las ventas
El CRM y la calidad del servicio al cliente

Unidad 4. Estrategias comerciales y de marketing innovadoras centradas en el cliente

Introducción
Análisis y diagnóstico de la cartera de clientes. Detección de oportunidades
Las bases de datos y sistemas de explotación de la información
Proceso de asesoramiento comercial a clientes
Atención de las necesidades del cliente
Incrementar el valor de los clientes actuales
La venta cruzada

Unidad 5. Fidelización de clientes

Introducción
Concepto de fidelización de clientes
Los programas de fidelización
Ventajas de la fidelización
Vinculación de clientes
Factores de fidelización

Unidad 6. La proactividad comercial como estrategia en la gestión y fidelización de clientes

Introducción

La importancia de ser proactivo

El esfuerzo continuado

La orientación al cliente

La imagen que transmitimos al cliente

Planificación y optimización de recursos

Diez puntos clave para ser proactivos

La satisfacción de los clientes

Unidad 7. Definición de estrategias y aplicación de herramientas 2.0 en la gestión comercial

Introducción

La web 2.0 Herramientas y aplicaciones en la relación comercial con clientes

Aplicaciones comerciales de las redes sociales en la gestión comercial

Aplicaciones comerciales de blogs, microblogging, foros y wikis

Aplicaciones comerciales de plataformas de vídeo y fotografía

Sindicación de contenidos y podcasting

Beneficios del posicionamiento en buscadores

Planificación de acciones y campañas



Más formación Mejores emplead@s Mayores resultados

Ventajas de la formación continua bonificada

01 MEJORES RESULTADOS

Incremento de los resultados económicos de la empresa fruto de la mejora y el reciclaje profesional de sus empleados.

02 PRODUCTIVIDAD

Aumenta la productividad de sus empleados.

03 SIN COSTES

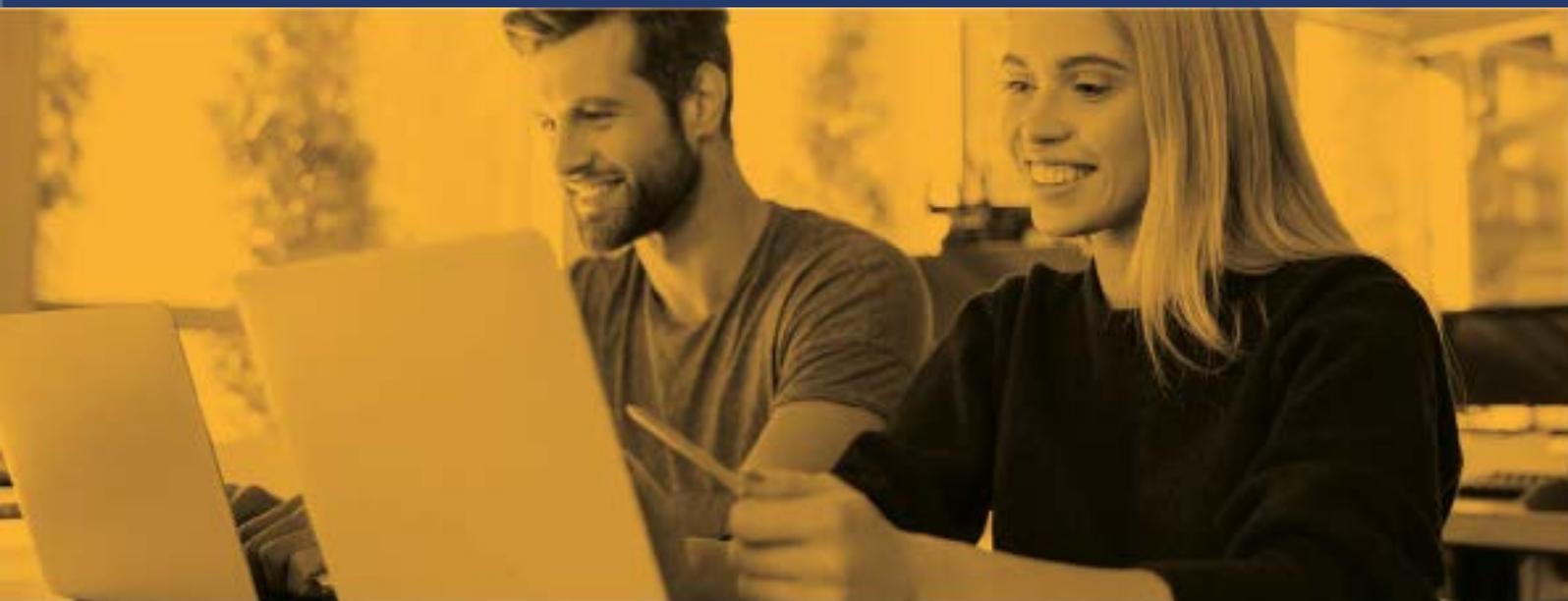
Formación de calidad sin coste para la empresa ni para el trabajador.

04 CLIMA LABORAL

Mejora el clima laboral al sentirse los empleados mejor valorados por la empresa.

05 COMPROMISO

Mejora la imagen de la empresa y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados.



Características de nuestros cursos online

APOYO CONTINUO

Formación impartida por expertos en la materia y seguimiento y apoyo continuo.

CAMPUS VIRTUAL

Permite al alumnado conectarse sin limitaciones horarias ni lugar de impartición.

CONTENIDOS INTERACTIVOS

Diseñados para conseguir un avance progresivo y motivante para el alumnado.



· Más formación, mejor empleo ·

952 10 14 94 · info@audiolis.com · www.audiolis.com