



 **AUDIOLIS**

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

---

# Curso de Tecnología en la gestión comercial: CRM

[www.audiolis.com](http://www.audiolis.com)

# Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



## Curso de Tecnología en la gestión comercial: CRM

**Familia  
profesional**

Ventas

**Horas**

60 horas

**Modalidad**

Online

# 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 y 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**

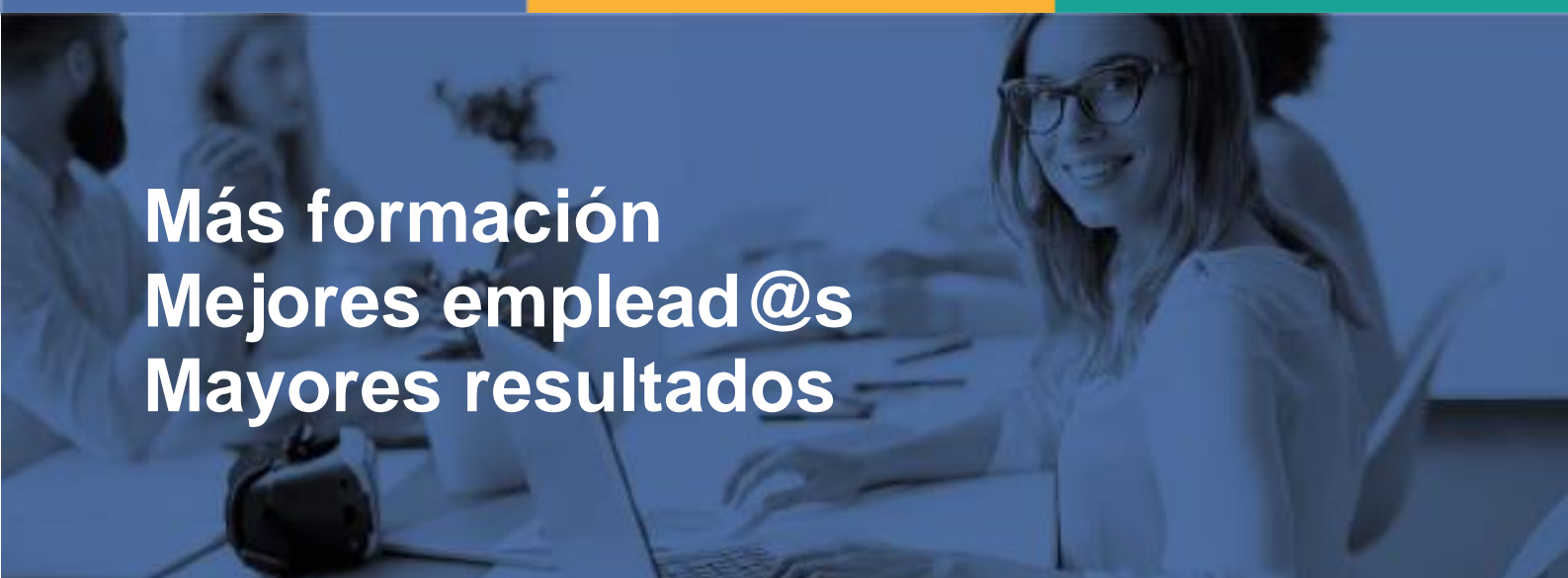
- Introducción
- Concepto de fidelización de clientes
- Los programas de fidelización
- Ventajas de la fidelización
- Vinculación de clientes
- Factores de fidelización

### **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](mailto:info@audiolis.com) · [www.audiolis.com](http://www.audiolis.com)