



CRM FIDELIZACIÓN PARA ESTE CURSO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Este curso tiene como objetivo principal desarrollar habilidades avanzadas en el uso de CRM para mejorar la fidelización de clientes en la empresa Enex.



Objetivos específicos

- Entender los conceptos clave del CRM y su aplicación en la fidelización de clientes.
- Aprender a manejar SQL Server Management Studio 20 para gestionar bases de datos.
- Implementar estrategias de fidelización basadas en datos obtenidos del CRM.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Modulo 1: Introducción Al CRM En La Fidelización

Concepto de CRM.
Importancia en la fidelización.
Beneficios para Enex.
Casos de éxito.

Trabajo práctico. Analizar un caso real de fidelización exitoso con CRM (puede ser uno de los presentados en clase o elegido por el participante), identificar las herramientas utilizadas, los beneficios obtenidos y proponer cómo se podrían adaptar estas estrategias en el contexto de Enex.

Modulo 2: Herramientas Básicas De CRM

Funcionalidades principales.
Configuración inicial.
Integración con otras herramientas.
Reportes básicos.

Trabajo práctico. Simular la configuración básica de una cuenta de CRM (como HubSpot, Salesforce o Zoho) incluyendo creación de usuarios, clientes, y una oportunidad de venta. Luego generar un reporte básico de seguimiento de actividad de clientes.

Modulo 3: Gestión De Base De Datos Con SQL

1. Introducción a SQL.
2. Comandos básicos.
3. Consultas simples.
4. Uso de SSMS 20.

Trabajo práctico. Utilizando SSMS 20, realizar una consulta SQL que permita extraer información de una base de datos simulada de clientes (por ejemplo: clientes por zona geográfica o por nivel de compras), aplicando al menos tres comandos básicos: SELECT, WHERE, ORDER BY.

Modulo 4: Análisis De Datos En CRM

1. Recopilación de datos.

2. Análisis de patrones.
3. Segmentación de clientes.
4. Herramientas analíticas.

Trabajo práctico. A partir de una base de datos exportada del CRM, segmentar clientes por comportamiento (frecuencia de compra, ticket promedio, antigüedad) y generar visualizaciones básicas usando herramientas como Excel o Power BI para identificar patrones de fidelización.

Modulo 5: Estrategias De Fidelización

1. Diseño de estrategias.
2. Personalización de ofertas.
3. Automatización de marketing.
4. Medición de efectividad.

Trabajo práctico. Diseñar una estrategia de fidelización para un segmento específico de clientes de Enex, definiendo objetivos, acciones personalizadas, canales a utilizar y cómo se automatizará la campaña con el CRM. Presentar un esquema de ejecución.

Modulo 6: Integración Con Otros Sistemas

1. API y conectores.
2. Sincronización de datos.
3. Soluciones en la nube.
4. Seguridad de datos.

Trabajo práctico. Simular una integración simple entre el CRM y otra herramienta como una plataforma de email marketing o un sistema de facturación. Explicar cómo fluyen los datos, qué conectores se usarían (por ejemplo, Zapier, API REST) y los aspectos clave de seguridad.

Modulo 7: Gestión De Relaciones Con Clientes

1. Ciclo de vida del cliente.
2. Comunicación efectiva.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl