



CURSO GESTIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES CON CRM

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades en gestión y fidelización de clientes utilizando CRM para optimizar las relaciones y maximizar el valor del cliente.



Objetivos específicos

- Comprender el concepto de CRM y su importancia en la gestión de clientes.
- Aprender a utilizar herramientas CRM para la captación y retención de clientes.
- Implementar estrategias de fidelización efectivas para mejorar la satisfacción del cliente.



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:

Módulo 1: Introducción Al CRM

Definición y beneficios del CRM
Componentes clave de un sistema CRM
Historia y evolución del CRM
Tendencias actuales en CRM
Importancia del CRM en la empresa

Módulo 2: Estrategias De Gestión De Clientes

Segmentación de clientes
Ciclo de vida del cliente
Técnicas de adquisición de clientes
Estrategias de retención de clientes
Análisis del comportamiento del cliente

Módulo 3: Implementación De Un Sistema CRM

Selección de software CRM
Etapas de implementación del CRM
Configuración y personalización del CRM
Integración con otros sistemas empresariales
Capacitación del personal en CRM

Módulo 4: Fidelización De Clientes

Concepto de fidelización y lealtad
Programas de fidelización efectivos
Medición de la satisfacción del cliente
Gestión de quejas y reclamaciones

Casos de éxito en fidelización

Módulo 5: Herramientas Prácticas De CRM

Uso de CRM para ventas y marketing
Automatización de procesos con CRM
Gestión de relaciones con clientes clave
Análisis de datos y CRM
Optimización de campañas con CRM

Módulo 6: Evaluación Y Mejora Continua

Indicadores clave de rendimiento (KPI)
Evaluación de resultados de CRM
Mejoras continuas en estrategias de CRM
Feedback de clientes y adaptación
Benchmarking en CRM

Módulo 7: Proyecto Práctico Para Reinike S.A

Análisis de necesidades de CRM en Reinike S.A
Diseño de un plan de implementación CRM
Ejecución de estrategias de fidelización
Evaluación de resultados en Reinike S.A
Presentación de resultados y recomendaciones

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