



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 para manejar un CRM efectivo, fidelizar clientes y mejorar estrategias de marketing relacional.



Objetivos específicos

- Entender el concepto de CRM y su importancia en la gestión de clientes.
- Diseñar estrategias de fidelización efectivas utilizando herramientas de CRM.
- Implementar técnicas de marketing relacional para mejorar la retención de clientes.



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 En La Gestión De Clientes

- Definición y concepto de CRM
- Historia y evolución del CRM
- Importancia del CRM en la fidelización
- Componentes de un sistema CRM
- Beneficios del uso del CRM

Módulo 2: Estrategias De Fidelización De Clientes

- Identificación de clientes clave
- Técnicas de retención de clientes
- Programas de lealtad efectivos
- Personalización en la atención al cliente
- Evaluación de la satisfacción del cliente

Módulo 3: Marketing Relacional En Acción

- Principios del marketing relacional
- Diferencias entre marketing tradicional y relacional
- Creación de relaciones a largo plazo
- Comunicación efectiva con clientes
- Medición de resultados en marketing relacional

Módulo 4: Implementación De Un Sistema CRM

- Selección de software CRM adecuado
- Configuración inicial del CRM
- Integración con otros sistemas de la empresa
- Capacitación del equipo en el uso del CRM

- Evaluación y ajuste del sistema CRM

Módulo 5: Análisis De Datos Y CRM

- Importancia del análisis de datos en CRM
- Herramientas de análisis de datos
- Interpretación de informes y métricas
- Uso de datos para mejorar la fidelización
- Automatización de procesos con CRM

Módulo 6: Casos Prácticos De Éxito

- Estudio de casos de fidelización efectiva
- Análisis de estrategias utilizadas
- Resultados obtenidos y lecciones aprendidas
- Aplicación a la realidad de la empresa
- Comparación de casos en diferentes industrias

Módulo 7: Proyecto Final De Aplicación

- Planteamiento del proyecto de fidelización
- Diseño de una estrategia personalizada
- Implementación de la estrategia con CRM
- Evaluación de resultados obtenidos
- Presentación final y retroalimentación

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