



QualityGB

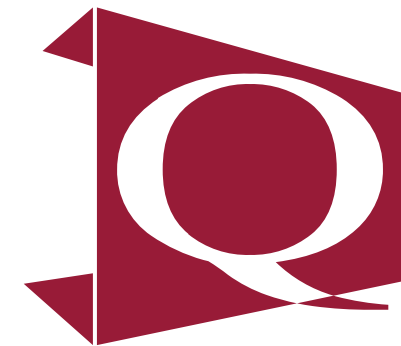
DIPLOMADO

# Gerencia de Relaciones con Clientes-CRM



MERCARDEO

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



DIPLOMADO

# Gerencia de Relaciones con Clientes-CRM

La dinámica que han adquirido los clientes exige gestionar las relaciones de la empresa con cada uno de ellos. Por esto, es indispensable que se entienda el CRM como una filosofía de negocios, no se conforma con vender a clientes nuevos, sino que combina esta estrategia con el mantenimiento de los clientes actuales. Así, fideliza los clientes más valiosos y crece recíprocamente con ellos, además permite tomar decisiones sobre aquellos que no tienen la posibilidad de crecer.

## OBJETIVOS

- Aplicar las estrategias y herramientas de CRM como parte fundamental en el crecimiento y rentabilidad de la empresa y su permanencia en el mercado.
- Conocer a fondo las características individuales de cada cliente y realizar acciones tendientes a satisfacer las necesidades del cliente.
- Establecer los objetivos que tracen un crecimiento en conjunto con los clientes.
- Cuantificar medidas de aseguramiento de la calidad en la gestión con los clientes.



# Contenido

## DIPLOMADO GERENCIA DE RELACIONES CON CLIENTES-CRM

### FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE Y FUNDAMENTOS DE CRM

- Definición de Cliente
- Las diferentes teorías de servicio como la flor del servicio
- Cultura de servicio
- Características fundamentales de CRM
- Etapas del ciclo de vida del cliente
- Valor del ciclo de vida del cliente
- Las diferencias entre marketing masivo, segmentado y relacional.
- Inteligencia de negocios

### BACKOFFICE Y FRONTOFFICE

- Canales de atención, ventas y servicio
- Procesos de PQR
- Call centers
- Puntos de venta o atención
- Gestión de colas
- Técnicas de cliente incognito

### GESTIÓN DE FUERZA DE VENTAS Y GESTIÓN DE ASOCIADOS

- Gestión de Fuerza de Ventas
- Herramienta fundamental para gestión de la fuerza de ventas
- La administración de prospectos hasta la consecución del cliente.
- Gestión de Asociados

- Los asociados, socios de negocios
- Proveedores
- Promesa ofertada al cliente
- Asociado es vital en la relación con los clientes.

### MARKETING DIRECTO INTEGRADO Y HERRAMIENTAS DE CRM

- CRM desde la perspectiva de herramientas tácticas y operacionales
- Correo directo y email marketing en la relación con clientes

### CRM Y TICS

- Evolución tecnológica de los sistemas CRM
- Nuevos conceptos basados en Cloud Computing, GPS y todo lo relacionado con movilidad

### IMPLEMENTACIÓN DE CRM

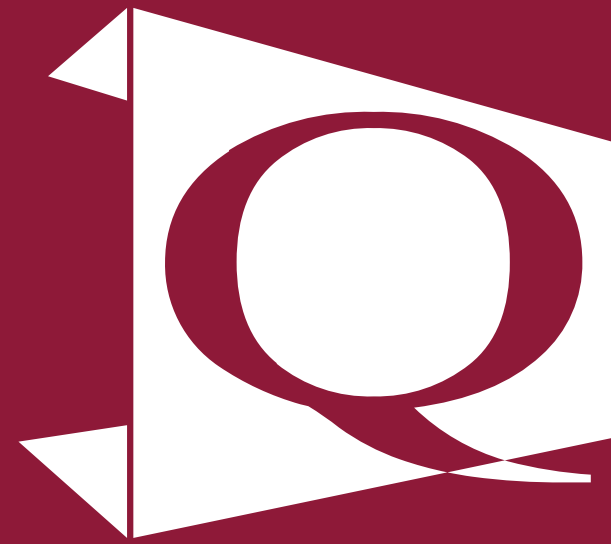
- Elementos relacionados con la implementación de CRM en las empresas
- Una perspectiva desde la planeación, ejecución, evaluación y todos los aspectos relacionados a la puesta en funcionamiento del sistema
- Métricas y aseguramiento de calidad en CRM
- Aspectos más relevantes en un sistema CRM
- Métricas
- Aseguramiento de la calidad



## Mercadeo

### Otros diplomados en el área:

- DIPLOMADO DE MARKETING Y GESTION COMERCIAL
- DIPLOMADO DIRECCION DE VENTAS
- GERENCIA DE RELACIONES CON CLIENTES(CRM)
- DIPLOMADO INVESTIGACION DE MERCADOS
- DIPLOMADO DESARROLLO DE PRODUCTOS Y GESTION DEL DISENO
- DIPLOMADO VISUAL MERCHANDISING
- DIPLOMADO TRADE MARKETING
- DIPLOMADO DIRECCION DE MARCAS Y CONTENIDO EN LA ERA DIGITAL



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

