

CRM

La solución tecnológica
para gestionar la relación
con tus clientes

Presentación

La transformación digital está cambiando la forma de entender los negocios. En unos años hemos pasado de focalizar la estrategia empresarial en los productos, a centrarla estratégicamente en los clientes.

Detectar las necesidades de tu base de clientes instalada es clave para fomentar las ventas recurrentes; la comunicación y la coordinación de tu equipo de marketing y ventas es la base de toda estrategia comercial.

A medida que las empresas crecen, la gestión de las ventas se complica. Al contratar a más comerciales, es más difícil llevar un control, y algunos pueden salirse del radar del equipo por completo, es aquí donde un sistema de CRM puede ser la clave para el crecimiento de tu empresa.

Un software CRM (en inglés, Customer Relationship Management) es una aplicación informática que permite organizar la estrategia comercial de las empresas, así como sus relaciones con clientes actuales y potenciales.

Por este motivo TECON SOLUCIONES DIGITALES ha preparado este taller práctico para preparar a los directivos de las áreas comerciales y de marketing en la comprensión, diseño e implantación de estrategias de retención y captación de clientes utilizando una solución CRM.

Una estrategia de CRM está dirigida por la estrategia global de la compañía y las necesidades de sus clientes, implementada por personas, definida en procesos y soportada por la tecnología.

Perfil del participante

Profesionales de pymes en activo con responsabilidad de dirección o gerencia; dirección de departamentos o unidades de negocio, gerentes, directores comerciales y de marketing.

Objetivos

Al terminar este taller práctico sobre CRM y gestión de clientes los asistentes estarán preparados para:

- Conocer los beneficios de **implementar una solución CRM**.
- **Planificar, implantar y desarrollar** una gestión de CRM.
- Detectar áreas de **mejora en los procesos comerciales**.
- **Conocer las funcionalidades**, operativas y analíticas, de una solución CRM.
- Optimizar la gestión del cliente para **lograr una mayor fidelización**.

Una solución CRM centraliza la gestión de clientes, facilita la movilidad y mejora la productividad y las ventas.

Metodología

Taller eminentemente práctico, mezcla de exposición del profesor (20%), casos prácticos reales (40%) y trabajo del asistente (40%).

Es imprescindible que el asistente traiga un ordenador para las prácticas.

Recibirá un entorno de trabajo real con una solución CRM creada para cada uno de los asistentes al taller.

Existen dos modalidades de participación:

- Asistencia al taller práctico.
- Asistencia al taller práctico más media jornada de consultoría personalizada para establecer su plan de acción.

Al final se llevará una prueba gratuita de CRM para el asistente y su equipo comercial de forma que durante 30 días podrán probar y poner en práctica lo aprendido en el taller práctico.

Contenido

“Un CRM debe entenderse como un elemento estratégico de negocio.”

En el taller práctico sobre CRM se impartirán los siguientes módulos:

- 1** EL CLIENTE EN EL CENTRO DE LA ESTRATEGIA
- 2** ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS COMERCIALES
- 3** BENEFICIOS DE UNA ESTRATEGIA CRM PARA LA EMPRESA
- 4** CONOCIENDO LA HERRAMIENTA, TRABAJO PRÁCTICO EN UN ENTORNO REAL
- 5** FUNCIONALIDADES OPERATIVAS Y ANALÍTICAS
- 6** MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DEL COMERCIAL: ORGANIZACIÓN Y REPORTE
- 7** ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL: INFORMES Y CUADRO DE MANO



Docente



JESÚS ANDICOBERRY, economista con más de 20 años de experiencia en el ámbito digital con un conocimiento transversal de la tecnología aplicada a la mejora de la productividad. Durante 12 años ha sido empresario en el sector TIC y en la actualidad presta sus servicios en Tecon Soluciones informáticas, siendo responsable del área de negocio CRM.

“Hace 7 años implantamos una solución CRM en Tecon, lo que mejoro mucho la gestión de la relación con nuestros clientes y dio soporte a nuestra estrategia comercial, ese fue el origen de este taller, COMPARTIR MI EXPERIENCIA y enseñar a otros empresarios CÓMO HACERLO”.

Información y contacto

Taller Práctico de 4 horas. Recomendamos traer equipo propio. Los asistentes recibirán una prueba de CRM gratuita de 30 días.

- **FECHA:** Viernes 29 de junio.
- **HORA:** De 9:00h a 13:00h.
- **LUGAR:** Sede de FEDA. C/ de los Empresarios, 6, 02005 Albacete.

Organiza:

SOLUCIONES DIGITALES
Tecón

Aforo limitado. Confirma tu inscripción lo antes posible. Apúntate en comunicacion@tecon.es o directamente en FEDA.