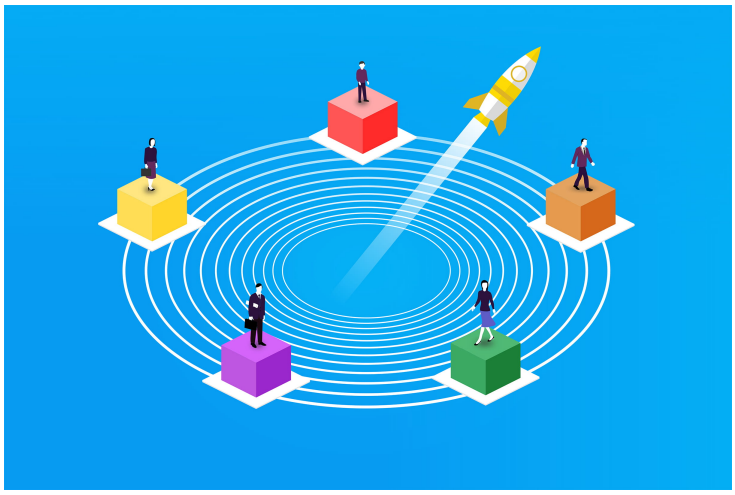
CRM como herramienta de telemarketing (65 horas)



Categoría: Comercio y marketing
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/crm-como-herramienta-de-telemarketing-65-horas/

Objetivo

Con el **Curso** de 65 horas de **CRM como herramienta de telemarketing** adquirirás los conocimientos necesarios para llevar a cabo la gestión comercial, el telemarketing y el servicio de atención al cliente a través de la herramienta CRM (Customer Relationship Management).

Descripción

U. F. 1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CRM

- Definiciones y desarrollo de CRM. - Fases de las estrategias de CRM. - Beneficios de los sistemas CRM.

U. F. 2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE EN CRM

- Mantenimiento de los clientes existentes, estrategias y objetivos tácticos en CRM. - Criterios para la selección de los clientes más rentables.

U. F. 3. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- Fases del proceso de fidelización de clientes. - Cómo medir la fidelidad del cliente. - Cómo fidelizar al cliente. - Modificación de las estrategias de relación con el cliente. Implantación del sistema CRM y desarrollo de un programa de comunicación eficaz.

U. F. 4. E-CRM, APARICIÓN Y EVOLUCIÓN

- El marketing en internet. - Concepto de eCRM. - Estrategias de eCRM: información, análisis, personalización, segmentación del cliente, dirección, estructura, distribución, transacciones. - Oferta personalizada: el Marketing “one to one”.

U. F. 5. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA CRM EN INTERNET

- Los componentes CRM del e-Business. - Optimización de la relación con el cliente. - Desarrollo de programas a medida. - ¿Cómo implementar una solución eCRM en la empresa? - Beneficios de eCRM.

U. F. 6. HERRAMIENTAS DE PERSONALIZACIÓN EL BINOMIO ERP-CRM

- Principios de ERP. - Desarrollo del binomio ERP-CRM. - Los sistemas ERP en la empresa. - Cambios en la cadena de valor. - Ventajas de los ASP. - Otras alternativas para una oferta personalizada.

U. F. 7. POSIBLES APLICACIONES DE CRM EN LA EMPRESA

- Los nuevos intermediarios: agentes inteligentes. - Criterios para la selección del proveedor de CRM. - Casos de éxito.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 65
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 7