UPB
Extensión Universitaria

Curso Virtual Internacional:
CRM – LA ESTRATEGIA CENTRADA EN EL CLIENTE

El CRM (Customer Relationship Management) es una estrategia de negocio enfocada en gestionar una relación con los mejores clientes para optimizar su valor a largo plazo, permitiendo generar grandes beneficios a las organizaciones. Sin embargo, y a pesar que se ha venido difundiendo hace mucho tiempo, recién vemos un escenario emergente en cuanto a implementaciones se refiere en nuestra región. Ya muchas empresas lo tienen en sus planes, pero es necesario contar con las personas capacitadas para afrontar con éxito estas iniciativas.

OBJETIVO

Brindar los conceptos y mejores prácticas necesarios para afrontar con éxito los proyectos de CRM, haciendo hincapié en sus implicaciones en los negocios e ilustrarlos con diversos ejemplos y casos de éxito.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Al término del programa los participantes tendrán los enfoques, habilidades y herramientas para:

- Reconocer la verdadera orientación de una iniciativa centrada en el cliente.
- Conocer técnicas, metodología y buenas prácticas en la implementación de CRM.
- Identificar los cambios a impulsar en su organización para lograr un afianzamiento en la relación con el cliente.

DIRIGIDO A

- Directivos de empresas, gerentes o jefaturas, y todo profesional que requiera impulsar en su empresa una estrategia centrada en el cliente, o quiera conocer cómo llevar adelante con éxito este tipo de iniciativas.

REQUISITOS TÉCNICOS

Todos los participantes deberán contar con:

- Una laptop con procesador i3 o superior.
- Memoria RAM de 4GB o más.
- Acceso a internet.
- Auriculares.

CONTENIDO

El escenario actual en la estrategia centrada en el cliente.

- El impacto de la Transformación Digital en el Marketing relacional.
- El marco estratégico de una iniciativa centrada en el cliente.
- Aspectos organizacionales que deben impulsar se para el éxito.

El Marketing relacional y el nuevo entorno digital.

- Características del marketing relacional y su adecuación en las formas de trabajo.
- Buenas prácticas en el nuevo entorno digital.

Marketing Intelligence

- Customer Intelligence, aprovechando los datos para la generación de valor.
- Estrategias focalizadas de marketing a partir del conocimiento del cliente.

El Servicio al cliente como elemento clave en la fidelización.

- Servicio al cliente como cultura organizacional. Casos de éxito.
- Buenas prácticas internas para el establecimiento de una cultura de servicio.

Tecnología CRM

- El papel de la tecnología en las iniciativas de CRM.
- Taller aplicativo con tecnología CRM.

FACILITADOR

Edison Medina La Plata

"Edison es un referente en los temas de su especialidad, por su conocimiento estratégico y sus años de experiencia, que sumado a su formación y dinamismo, impulsa y motiva en cada uno de sus cursos y conferencias"

CONFERENCISTA INTERNACIONAL

Reconocido conferencista y docente. Ofrece sus cursos y conferencias personalizadas a diversas empresas e instituciones públicas. Director de Diplomados y Programas Especializados de Business Intelligence, Analytics y Transformación Digital en la Escuela de Postgrado UPC-Perú.

CONSULTOR

Asesor y consultor. Brinda soluciones basadas en el uso estratégico de la información. Ha liderado proyectos de Business Intelligence, Analytics, CRM y Transformación Digital en diversas entidades públicas y en empresas de diversos sectores con presencia en México, Colombia, Venezuela, Ecuador y Perú.

AUTOR

Escritor de diversos artículos en medios físicos y digitales. Autor del libro "Business Intelligence una guía práctica".

METODOLOGÍA

Se aplicará una metodología de transferencia de conocimientos participativa virtual con las siguientes características:

Clases en sala de videoconferencias.

- Contamos con una sala de videoconferencias, donde se realizarán las clases en vivo y podrá interactuar con el eTutor.
- La aplicación para participar en la sala de videoconferencias es amigable y sencilla de manejar.
- A través del sistema de videoconferencia y con su autorización podremos ingresar de forma remota a su computadora y explicarle como si estuviésemos físicamente presentes junto a Ud.
- Todas las sesiones de videoconferencias serán grabadas, para que pueda repetirlas las veces que sean necesarias o también cuando no pueda asistir.

Plataforma virtual para el aprendizaje.

- El curso tiene un aula virtual debidamente confeccionado, para que pueda participar de acuerdo a la disponibilidad de su tiempo, donde encontrará: foros de trabajo colaborativo, foros de discusión temática, foros de pregunta y respuesta, salas de chats, recurso interactivos donde podrá subir y bajar material digital, wikipedia, mensajería interna, videos y otros servicios orientados a lograr un aprendizaje efectivo.

CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

Duración: 25 horas académicas.

Titulación: Al cumplir con los requisitos académicos de aprobación de los módulos el(la) participante obtendrá el certificado de "Curso de Capacitación en CRM La Estrategia Centrada en el Cliente".

Solicite al contacto regional información actualizada, referida a precio, descuentos, planes de pago, resumen de la experiencia del plantel docente, horarios, cronograma tentativo y proceso de inscripción.

Management System ISO 9001:2015 TÜVRheinland CERTIFIED www.tuv.com ID 9108623133

Patrocinada por: FEDERACIÓN DE ENTIDADES EMPRESARIALES PRIVADAS DE COCHABAMBA · CEPB Confederación de Empresarios Privados de Bolivia

Reservas: www.upb.edu/registro

Informaciones e Inscripciones: 655 10799