



CRM Customer Relationships Management- Nivel 1



Curso online intensivo de CRM enfocado para técnicos de marketing.

Idioma del curso: español

Duración: 3 meses

Objetivo:

Formar al estudiante para implantar con éxito un CRM en una empresa y explotarlo a pleno rendimiento.

El estudiante al final del curso:

- Podrá definir la reorganización departamental necesaria para el CRM con el equipo directivo de la empresa.
- Podrá escoger diferentes proveedores independientes de hardware y software para afrontar adecuadamente las necesidades de la empresa, con proporción, mesura y eficiencia económica.
- Podrá formar a las diferentes personas y equipos de trabajo de su empresa para trabajar con el CRM.
- Podrá dirigir los cambios en las infraestructuras de la empresa para acoger el modelo de CRM.
- Podrá detallar a los técnicos informáticos los puentes de información con las aplicaciones de la empresa que necesita para segmentar perfiles de clientes.
- Podrá crear campañas de CRM para:
 - **Apertura de nuevos mercados.**
 - **Fidelización de clientes existentes.**
 - **Call Center de atención al cliente.**
- Podrá dominar con solvencia y autonomía técnica todos los aspectos relacionados con el marketing mediante CRM en su empresa.



Contenido del temario:

- **Conocer de antemano los temas estratégicos de la empresa antes de escoger el CRM correcto.**
- **Saber qué puede hacer un CRM para mejorar la situación de la empresa y su mercado.**
- **Preparar la empresa a nivel informático. Saber qué infraestructuras necesita un Call Center y valorar su preparación.**

- Definir y desarrollar infraestructuras para **Call Centers de tamaño reducido** con voz sobre IP.
- Definir y desarrollar infraestructuras de **Call Centers de tamaño medio** y más complejos.
- **Aprenderemos los factores de inter-relación entre el CRM y las aplicaciones ERP.**
 - Aprenderemos la importancia de enlazar los datos existentes en la contabilidad y la facturación para que el CRM pueda segmentar nuevos tipos de clientes.
 - Tipos de enlaces entre bases de datos y tecnologías existentes para establecer puentes.
- **Preparar la mentalidad de la empresa para trabajar con CRM.**
 - **Cultura de CRM**
 - Enfoque al cliente.
 - Marketing relacional.
 - Ser capaces de plantear hipótesis de reorganización departamental basadas en BPR (Reingeniería de Procesos de Negocio) y analizar pragmáticamente si son aplicables y qué beneficios se obtendrían.
 - Resolución de conflictos humanos por el "change management" mediante resolución pacífica de conflictos (teoría de John Burton).
 - **Cultura de Marketing Online.**
 - Aprenderemos a coordinar el CRM con la web de la empresa.
 - Aprenderemos a utilizar satisfactoriamente redes sociales para apoyar al CRM.
 - **Cultura de Marketing Relacional.**
 - Aprenderemos tanto a conseguir un nivel alto de satisfacción del cliente.
 - Mejoraremos la imagen de la empresa y la mantendremos fresca en la mente del cliente.
 - Repetiremos ventas y reutilizaremos relaciones cíclicas para vender más.
- **Aprenderemos a segmentar y descubrir nuevos patrones de comportamiento de compra para direccionarlos de forma efectiva mediante CRM.**
- **Aprenderemos como a abrir nuevos mercados internacionales con el CRM.**



Metodología: Conexión por Internet desde el domicilio del alumno. Aprendizaje de temas semanales estructurados con materiales docentes y material de autoevaluación para el alumno mediante Campus Virtual.

- **Vídeos** con clases grabadas por el profesor.
- **Presentaciones de Powerpoint** que resumen las clases.
- **Documentos PDF** que exponen detalladamente los contenidos.
- **Foros de discusión** entre alumnos y profesores.
- **Material de autoevaluación** con el cual el alumno podrá valorar sus propios progresos y el grado de dominio que adquiere sobre los temas.



Calendario de cursos de CRM

Para el curso 2013/2014 tenemos programación para cuatro ediciones del curso de CRM en las siguientes fechas:

Edición	Fecha de inicio	Fecha de finalización
01	11 de Noviembre de 2013	11 de Enero de 2014
02	27 de Enero de 2014	27 de Mayo de 2014
03	9 de Junio de 2014	9 de Septiembre de 2014
04	22 de Septiembre de 2014	22 de Diciembre de 2014

¿Cómo matricularse?

El proceso de matriculación se puede realizar por teléfono o mediante la web de www.alfongonzalez.com (modalidad online).

- Si se escoge la **modalidad telefónica**, el pago de la matrícula se realiza mediante transferencia bancaria.
- Si se escoge la **modalidad Online** mediante la web www.alfongonzalez.com el pago se realiza mediante cuenta de PayPal o mediante tarjeta de crédito.

Una vez verificado el pago de la matrícula, recibirá un email de bienvenida con el nombre de usuario y la contraseña para el acceso al Campus Virtual.

Desde el momento en que se le envía usuario y contraseña, el alumno tiene acceso total a los contenidos del curso, aunque el curso no haya comenzado ya. Los foros comienzan en la fecha de inicio del curso, sincronizando los temas, planificados semana a semana, con los foros.

Una vez que se ha facilitado el usuario y la contraseña para acceder a los materiales del curso, no se puede ejercer el derecho al reembolso de la matrícula.

Matriculación telefónica

		Puedes matricularte por teléfono llamando al +34 (desde fuera de España) 93-797.06.78 Desde las 9:30 a las 13:30 y de 15 a 18 h de lunes a viernes en horario GMT+1 (Hora de Madrid/Barcelona/París/Berlín).
		O al teléfono móvil +34 (desde fuera de España) 630.268.757
		O por Skype contactando con alfonsgp

Nuestro teléfono de atención al cliente funciona desde las 9:30 a las 13:30 y de 15 a 18 h de lunes a viernes en horario GMT+1 (Hora de Madrid/Barcelona/París/Berlín).

En este mismo teléfono podrá pedir confirmación de la recepción de las transferencias, los trámites administrativos, la petición de materiales por correo y el envío de certificados de estudios en soporte impreso.

Matricularse mediante modalidad Online



La matriculación en modalidad Online realiza todos los pasos de matriculación desde su domicilio con su portátil o tablet sin necesidad de realizar llamadas telefónicas y realizando una sencilla tramitación en menos de 5 minutos por Internet a través de una pasarela de pago seguro mediante PayPal.

Usted no necesita ser cliente de PayPal para realizar transacciones de compra y venta por Internet. PayPal tiene acuerdos con VISA, Master Card, American Express y más emisores de tarjetas de crédito.



Con PayPal usted puede utilizar de forma segura su tarjeta de crédito para matricularse en nuestros cursos de forma sencilla y con garantías de seguridad y privacidad.

PayPal realiza las transacciones sin facilitar al vendedor los datos de la tarjeta de crédito. Simplemente realiza las transferencias entre compradores y vendedores de forma que garantiza la devolución del dinero en caso de reclamación.

PayPal notifica en un máximo de 24 horas la transferencia al vendedor (frecuentemente en menos de dos horas), de forma que vd. puede realizar el pago de forma segura y garantizada.

Más información en www.paypal.com

Envío opcional de los materiales en formato digital en CD/DVD



Los materiales pueden descargarse desde la web y opcionalmente pueden pedirse en soporte CD para envío mediante paquetería Express en sobre protegido con un cargo adicional.

Este cargo adicional se debe al transportista y varía dependiendo del país de residencia del alumno y del sistema de transporte elegido.

Consulte en cada caso el coste de transporte mediante nuestro servicio de atención telefónico.

Certificado de estudios

Los materiales del curso están pensados para ocupar 75 horas lectivas, dedicando una hora y 15 minutos al día durante 20 días mensuales a lo largo de 3 meses.



Si el alumno supera los trabajos de autoevaluación, puede solicitar un certificado de estudios en el que se detalla el contenido del temario, las calificaciones obtenidas y las horas lectivas dedicadas.

El propio certificado incluye el expediente académico.

Este certificado tiene la misma validez que un certificado de una academia privada, y por tanto puede incluirse en un *curriculum vitae*.

Se puede escoger el idioma del certificado entre inglés, castellano o catalán.

Este certificado se envía siempre en formato digital firmado por el profesor o el equipo docente y opcionalmente se puede enviar en formato papel físico, con los mismos costes de transporte que dependerán del país en el que se

encuentre el alumno.

Inscríbase ya en la próxima edición

Realice ya su inscripción y recibirá ya su código de usuario y si contraseña para entrar en el Campus Virtual. De este modo empezará a ver los materiales y a conocer a sus nuevos compañeros/as de aula.

