



CRM Customer Relationships Management-Nivel 2

Curso online de prácticas de CRM enfocado para técnicos de marketing.



Idioma del curso: español

Duración: 3 meses

Objetivo:

Practicar durante 3 meses [y no sólo ver una demo] con dos de los mejores softwares de CRM actuales (Sugar CRM y Microsoft Dynamics) para conocerlos a fondo y ver cómo se aplican los conocimientos del nivel 1 en cada uno de estos dos sistemas.



El estudiante al final del curso:

- Podrá defender con conocimiento de causa derivado de su experiencia cuál es el CRM que mejor se adapta al modelo de su empresa.
- Podrá **ensayar en la práctica los ejemplos concretos** que interesan según el modelo de su empresa, **corregirlos y mejorarlos**.
- Podrá **proseguir y aumentar con el mismo software de las prácticas del curso**, reaprovechando el trabajo del curso y haciendo “crecer la semilla” hasta tener un **CRM real en marcha con un coste muy bajo**.
- Podrá solicitar ayuda al profesor y al equipo de asesoramiento para localizar al personal cualificado, contratación externa o interna, que realice campañas de CRM para:
 - **Apertura de nuevos mercados en la lengua de origen.**
 - **Fidelización de clientes existentes.**
 - **Call Center de atención al cliente.**
- Podrá dirigir campañas de CRM externalizadas con solvencia.
- Gozará del éxito que representa haber creado una solución completa para su empresa, dominando con solvencia y autonomía técnica todos los aspectos relacionados con el marketing mediante CRM.

Contenido del temario:

- Exportación de datos entre sistemas diferentes.
- Lenguaje SQL.
- Compartir y segmentar datos mediante SQL.

- **Introducción de empresas y contactos en cada sistema de CRM.**
- **Diseño de campañas en Sugar CRM y en Microsoft Dynamics.**
- **Campañas de newsletters y e-mailings externas mediante MailChimp y Constant Contact.**
- **Recuperación y análisis de estadísticas de motivación de clientes potenciales o reales segmentados.**
- **Ejecución de campañas y valoración de resultados.**
- **Concepto de ROI por campaña. Balance entre inversión y retorno de beneficio.**



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. En este segundo nivel, el profesor tutoriza al alumno y lo asesora para que traslade el conocimiento teórico del nivel 1 en todos sus aspectos para realizarlo en la práctica en ambos CRMs.

- **Videos** 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	4 de Noviembre de 2013	4 de Enero de 2014
02	20 de Enero de 2014	20 de Mayo de 2014
03	2 de Junio de 2014	2 de Septiembre de 2014
04	15 de Septiembre de 2014	15 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.



Matricularse mediante modalidad telefónica y servicio de información y atención al cliente

Para matricularse en modalidad telefónica, debe llamar al teléfono **+34 93 797.06.78** solicitando información sobre la modalidad de matriculación telefónica.

Nuestro **servicio de información** le resolverá todas sus dudas y le facilitará ejemplos reducidos de los materiales del

curso por email.

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, MasterCard, 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.

¿Desea obtener más información sobre los cursos?

Puede ponerse en contacto mediante email o con nuestro número de teléfono:

	<p>+34 93 797.06.78 De 9:30 a 13:30 y de 16:00 a 20:00h, Horario GMT+1 (Madrid/Barcelona/París)</p>
	<p>info@alfonsgonzalez.com Los emails enviados serán contestados en menos de 24 h</p>

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.

Inscríbese 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.

