



Seminario CRM 360° (Seguimiento de Ventas y Servicio)

Duración 6hrs

Dirigido a:

Profesionales de ventas, representantes comerciales, responsables de ventas y marketing, departamentos de servicio al cliente, call centers, dueños de empresas, profesionistas independientes, emprendedores, consultores e interesados en general que quieran tener un mejor seguimiento de clientes y retención de los mismos.

CRM 360°

Aprenda a organizar en un solo lugar la información de sus clientes como notas, actividades, historias, documentos, oportunidades, casos, proyectos, emails y servicio al cliente. Además aproveche esta información para conocer a su cliente y retenerlo.



Oportunidades de Ventas y Cotizaciones

Lleve todo el detalle de cada posible venta teniendo todo lo relacionado a la mano como notas, historias, actividades, involucrados, competidores, cotizaciones, etc. Tenga al día su embudo de ventas con su pronóstico de ventas actualizado.



Servicio al Cliente a detalle

Aprenda a dar seguimiento al instante a casos de servicio y mantenga informados a sus clientes. Sobre todo tenga el control de cada detalle de lo que sucede con el cliente.



Temario:

- 1.- Concepto general y características de una estrategia CRM
- 2.- Relaciones de negocios 360°
- 3.- Información a manejar de clientes y prospectos.
- 4.- Manejo de agenda y seguimiento día a día.
- 5.- Búsqueda y administración de información.
- 6.- Seguimiento comercial y retención de clientes
- 7.- Seguimiento de servicio al cliente
- 8.- Manejo de reportes y métricas para toma de decisiones.
- 9.- Accesibilidad CRM (WEB, Móviles y Redes Sociales)
- 10.- Estrategias CRM efectivas (Mejores practicas)

