



Descripción

Este curso provee de las Cualificaciones Necesarias para que el participante emprenda el recorrido del nuevo paradigma de Negocios: El enfoque al Cliente. Este último curso de la serie enmarca los conceptos del resto de la serie y los dirige hacia el cambio organizacional necesario para una iniciativa CRM.

Objetivo

El participante conocerá el modelo de negocios de la Administración de las Relaciones con el Cliente y podrá establecer los criterios para la toma de decisiones hacia el nuevo paradigma.

¿Quiénes deben Asistir?

Gerentes de Ventas, Servicio al Cliente, Mercadotecnia y áreas relacionadas. Profesionales de alto perfil para la toma de decisiones y para el rediseño organizacional. Profesionales de las áreas de Ventas, Servicio al Cliente, Ingeniería de Producto y Tecnologías de Información.

Contenido

- La Voz del Cliente.
- Segmentación de Clientes.
- Valor y Servicio contra Producto y Calidad.
- El cliente duradero contra el cliente esporádico.
- Logrando Relaciones Duraderas con los Clientes.
- La estrategia de la Administración de las Relaciones con el Cliente.
- Alineando la Organización hacia el enfoque al cliente.
- Identificar la Perspectiva y Necesidades del Cliente.
- El ciclo del Negocio CRM.
- Re alineando las 4P's con la estrategia CRM.
- El uso de las Tecnologías de Información en favor del CRM.

¿Desea mayor Información?

Gladys L. Mayer
Gerente de Logística
Ignacio Pérez Sur 28
Despacho 210
Edificio Órbita
Centro, 76900
Querétaro, Querétaro



+52 (442) 2546336



+52 (442) 2429023



+52 (442) 2429023



gladys.mayer@bestpracticesmexico.com



+52 (442) 3417263



ID 62*263892*1



www.bestpracticesmexico.com



bestpracticesmexico
Business Professionals

capacitación | consultoría | coaching de negocios