



Confederación Española de Comercio

¡Mejora como profesional y aprende a integrar nuevos conocimientos y técnicas de venta para aumentar las posibilidades de éxito de cualquier negocio!

## Herramientas Tecnológicas al Servicio de la Gestión Comercial de Clientes

### ¿Cuáles son los objetivos del curso?:

Con este **curso online de Herramientas al servicio de la Gestión Comercial**, aprenderás a planificar y gestionar actividades comerciales con clientes aplicando herramientas tecnológicas que optimicen los procesos de gestión, seguimiento y fidelización de clientes y faciliten la consecución efectiva de los objetivos comerciales definidos.

### ¿Qué vas a aprender?:

- PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA ACCIÓN COMERCIAL
  - La Planificación Comercial.
  - Determinar los Objetivos Comerciales.
  - Análisis del Mercado.
  - Métodos de Predicción de Ventas.
  - Segmentación de clientes.
  - Distribución de recursos.
  - Plan de Acción Comercial. Planteamientos iniciales.
  - Desarrollo del Plan de Acción Comercial.
  - Fuentes de captación de clientes.
  - Argumentarios de Ventas.
  - Preparación de la visita comercial.
  - Herramientas de control y medición de la planificación comercial.

## ■ PROCESO DE GESTIÓN DE VENTAS.

- Presentación de beneficios: Introducción. Argumentos de ventas. Argumentación y proceso de venta.
- Reconfiguración: Introducción. Objeciones.
- Formalización del vínculo: El cierre. Proceso de cierre. Requisitos para un cierre eficaz.
- Atención al cliente: Reconocer. Asumir. Informar. Comunicar. Emprender. Solucionar.

## ■ EL CRM COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.

- ¿Qué es un CRM?.
- Beneficios la empresa.
- Aplicaciones. ¿Cuándo y para qué se utiliza?.
- Marketing Relacional y CRM.
- Herramientas del Marketing Relacional.
- Objetivos del Marketing Relacional y de las Soluciones CRM.
- El CRM y la fidelización de clientes.
- El CRM y el aumento de las ventas.
- El CRM y la calidad del servicio al cliente.

## ■ ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE MARKETING INNOVADORAS CENTRADAS EN EL CLIENTE.

- Análisis y diagnóstico de la cartera de clientes. Detección de oportunidades.
- Las bases de datos y sistemas de explotación de la información.
- Proceso de asesoramiento comercial a clientes.
- Atención de las necesidades del cliente.
- Incrementar el valor de los clientes actuales.
- La venta cruzada.
- Beneficios de la venta cruzada.
- Cómo enfocar la venta cruzada.

## ■ FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.

- Concepto de fidelización de clientes.
- Los programas de fidelización.
- Ventajas de la fidelización.
- Vinculación de clientes.
- Factores de fidelización.

## ■ LA PROACTIVIDAD COMERCIAL COMO ESTRATEGIA EN LA GESTIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.

- La importancia de ser proactivo.
- El esfuerzo continuado.

- La orientación al cliente.
- La imagen que transmitimos al cliente.
- Planificación y optimización de recursos.
- 10 Puntos para ser Proactivos.
- La satisfacción de los clientes.

#### ■ DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS Y APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS 2.0 EN LA GESTIÓN COMERCIAL.

- La web 2.0. Herramientas y aplicaciones en la relación comercial con clientes.
- Aplicaciones comerciales de las Redes Sociales en la gestión comercial.
- Aplicaciones comerciales de blogs, microblogging, foros y wikis.
- Aplicaciones comerciales de plataformas de vídeo y fotografía.
- Sindicación de contenidos y podcasting.
- Beneficios del posicionamiento en buscadores.
- Planificación de acciones y campañas.El futuro de la analítica web.

## ¿Cómo son las clases?:

Este curso se realiza en **modalidad online** con una duración de **60 horas**.

La formación se realiza a través de nuestro **Campus Virtual**, dispondrás de todo el contenido didáctico en la plataforma del curso y estará accesible, desde el día de inicio de curso, las 24 horas todos los días de la semana. Además tendrás acceso a un equipo de tutores, a través del correo electrónico y/o el teléfono gratuito.

Formación 100% subvencionada por:



**Curso 100% gratuito. Sin cargo al crédito de formación.**