



Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión comercial de clientes

Formación online • 75 horas de duración

3 créditos ECTS

X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

femxa

CENTRO COLABORADOR



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X

Avalado y reconocido por:



Confederación Española de Comercio

Objetivos principales del curso

Con este curso online 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.



75 horas • 3 créditos ECTS

Válidos en concursos-oposición, traslados, bolsas de contratación, oposiciones y plazas interinas.

Doble titulación:

- Diploma de Aprovechamiento de Femxa avalado y reconocido por la CEC (Confederación Española de Comercio).
- Título certificado por la Universidad Nebrija*

Formación de calidad:

Metodología 100% online y tutor especializado.



X X X X X X X

Formación online (bonificable hasta el 100%)

X X X X X X

* Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial.



TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**
con nosotros?

1

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.

2

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.

3 EL CRM COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.

- ¿Qué es un CRM?
- Beneficios para 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.

4 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.

5 FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.

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

6 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.
- Puntos para ser Proactivos.
- La satisfacción de los clientes.

7 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.





100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

¿Qué ventajas tiene la formación online?:



Fácil de utilizar: no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



Tutor personal: se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



Desde cualquier dispositivo: sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



Videos y herramientas multimedia: Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



Disponible las 24 horas: se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



Contenido descargable: el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



Soporte técnico: un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



Tutorías telefónicas: el tutor estará disponible telefónicamente.

X X X X X X X X X X X

X X X X X X X X X X X

X X X X X X X X X X X

X X X X X X X X X X X

X X X X X X X X X X X

X X X X X X X X X X X

X X X X X X X X X X X

X X X X X X X X X X X

X X X X X X X X X X X

X X X X X X X X X X X

femxa

CENTRO COLABORADOR



UNIVERSIDAD NEBRIJA



T. 986 493 464 | info@grupofemxa.es | www.grupofemxa.es

Grupo Femxa es una marca registrada por Grupo Femxa Formación y Empleo S.L.. Asimismo, es una marca usada bajo licencia por Femxa Formación S.L.U., Adquiereo Servicios Integrados S.L., Centro de Estudios Activa Formación S.L.U., Nred Soluciones Formativas S.L.U., Learning and Support Services S.L.U. y FollowUp & Control S.L.U.