



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



» Sin requisitos de acceso

**Modalidad:** • Online  
**Duración:** • 60 horas

**Área formativa:**  
• Gestión Informatizada

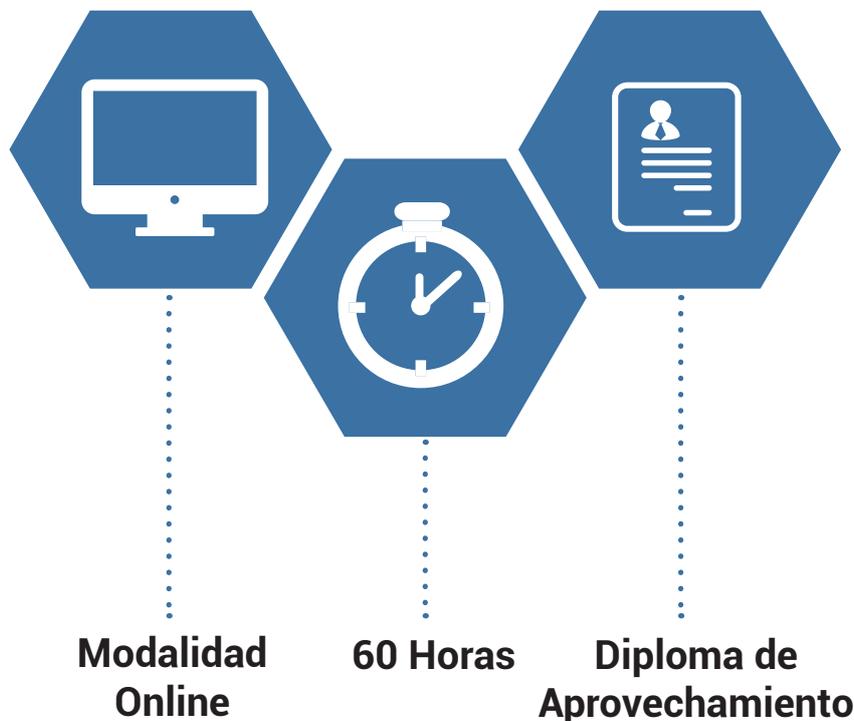


# CARACTERÍSTICAS



## Objetivo principal del curso

Con este curso de **herramientas tecnológicas al servicio de la gestión comercial de clientes** 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.





# TEMARIO

¿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.



# METODOLOGÍA

Nuestra **metodología online** está pensada para que tú, como alumno, adquieras un nivel de conocimiento adecuado a tu ocupación profesional. Te 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.

## 100% online: flexibilidad.

Una vez matriculado, recibirás las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso. Nuestra plataforma cuenta con todos los desarrollos necesarios para ofrecer un servicio de alto nivel y competir con los **estándares de calidad, usabilidad y seguridad más exigentes**, incorporando múltiples **herramientas de comunicación 2.0** y permitiendo un completo **seguimiento de los cursos y de la actividad de alumnos y tutores**.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con tus responsabilidades personales y laborales. ¡Tú organizas tu tiempo!



#### Atención al usuario

¿Problemas técnicos con la plataforma?  
900 101 546  
Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 y de  
15:00 a 22:00  
soporte@contadoselearning.com



#### Preguntas Frecuentes

¿Tienes dudas de la plataforma?  
Consulta las respuestas a las preguntas  
frecuentes de los usuarios y aclara tus  
dudas.



#### Manual de Uso

Consulta el Manual en PDF  
Acceso a la plataforma, herramientas,  
funcionamiento, seguimiento del curso,  
preguntas frecuentes.



## ¿Qué te vas a encontrar?:



### **FÁCIL DE UTILIZAR**

No se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online te guiará paso a paso en todo el proceso de formación.



### **TUTOR PERSONAL**

Resuelve todas tus dudas en directo en horario de tutorías o consulta con tu tutor personal a través de email.



### **DESDE CUALQUIER PC**

Sin desplazamientos. Estés donde estés, con tus claves de acceso podrás hacer el curso desde cualquier ordenador.



### **VÍDEOS Y HERRAMIENTAS MULTIMEDIA**

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



### **DISPONIBLE LAS 24 HORAS**

¡Conéctate en cualquier momento del día!



### **CONTENIDO DESCARGABLE**

Podrás descargar el material del curso y todo el material complementario.



### **SOPORTE TÉCNICO**

Contarás con el apoyo de un equipo de soporte informático para cualquier necesidad que pueda surgirte.



### **TUTORÍAS TELEFÓNICAS**

Contarás con la posibilidad de contactar con tu tutor telefónicamente.

Cursos  
**femxa**.es

### ¿Eres trabajador por cuenta ajena?

Ponte en contacto con tu empresa y realiza el curso de forma bonificada a través de la FUNDAE (antigua Fundación Tripartita).\*

Contacta con nosotros:

 900 100 957 (gratuito)

 [formacionprivada@cursosfemxa.es](mailto:formacionprivada@cursosfemxa.es)

\* El coste del curso es bonificable con cargo al crédito disponible por la empresa a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE), siempre y cuando la empresa disponga de crédito suficiente para bonificar el curso. Si la empresa tiene 5 o menos trabajadores se podrá bonificar el 100% del coste, y en empresas de 6 o más trabajadores la empresa deberá cofinanciar de modo privado un porcentaje del coste, algo que puede realizarse a través de la programación de parte de la formación online dentro de la jornada laboral del trabajador.