



## Gestión de CRM Orientada a Gerencia

**Sku:** PH10B05C05

**Horas:** 30

**Formato:** Sin especificar

### OBJETIVOS

1. Identificar los objetivos comerciales como base para establecer los requerimientos del software CRM. 2. Jerarquizar los objetivos para cada área del CRM. 3. Identificar las funcionalidades del área de Marketing del CRM y su aplicación en la PYME. 4. Identificar las funcionalidades del área de Ventas del CRM y su aplicación en la PYME. 5. Identificar las funcionalidades del área de Servicio del CRM y su aplicación en la PYME. 6. Asignar los perfiles de usuarios acorde al rol de cada usuario en el CRM, en equilibrio entre seguridad de datos y fluidez de trabajo para facilitar el logro de objetivos. 7. Crear listados acordes a los indicadores de gestión. 8. Crear reportes acordes a los indicadores de gestión. 9. Crear cuadros de mandos acordes a los indicadores de gestión. 10. Identificar cada tipo de cliente del CRM: Leads, Contactos, Organizaciones. 11. Crear leads, Contactos y Organizaciones.

### OBSERVACIONES

PROXIMAMENTE

### CONTENIDOS

**Unidad 1.** Estrategia gerencial **Unidad 2.** Objetivos y prioridades **Unidad 3.** Funcionalidades de Marketing **Unidad 4.** Funcionalidades de Ventas **Unidad 5.** Funcionalidades de Servicio **Unidad 6.** Roles y perfiles **Unidad 7.** Indicadores de gestión **Unidad 8.** Tipos de Clientes