

# Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión comercial de clientes

Formación online • 75 horas de duración

**3 créditos ECTS**

CENTRO  
COLABORADOR



UNIVERSIDAD  
NEBRIJA

# CARACTERÍSTICAS

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.



**Formación online (bonificable hasta el 100%)**

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



# 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.





## 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.



**Vídeos 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.

CENTRO  
COLABORADOR



UNIVERSIDAD  
NEBRIJA