

## Aplicación del CRM en empresas de Servicios: para la mejora de la Gestión Comercial

Fecha 12-3-2010  
De 15,30-18 h.  
Plazas limitadas

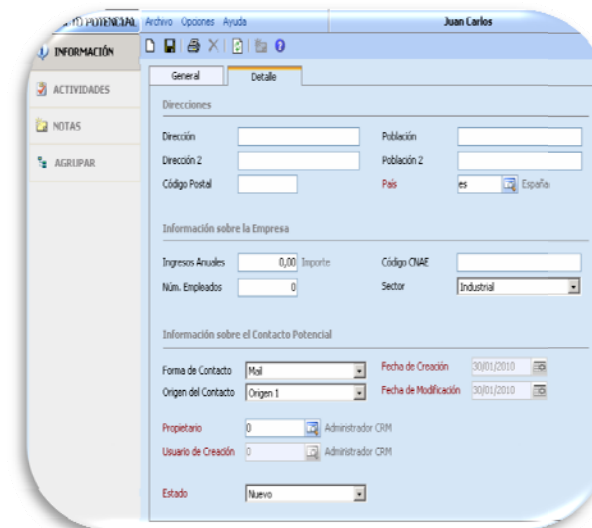


### OBJETIVOS DE LA JORNADA

- ✓ Conocer las diferentes aplicaciones y ventajas en la utilización del CRM: en las áreas marketing, comercial, gestión de quejas e incidencias.
- ✓ Mediante un software de CRM, sencillo, práctico y eficaz aplicar las técnicas de seguimiento de contactos potenciales, oportunidades de venta de clientes potenciales o de clientes actuales.
- ✓ Diseñar un sistema de indicadores mediante la confección de semáforos y envíos selectivos por mail de avisos de incidencias a los responsables.
- ✓ Conocer como el Reporting de seguimiento de las acciones comerciales

### Ventajas de la utilización de un CRM:

- Conseguir mejorar las acciones de ventas optimizando los recursos comerciales.
- Obtener mejores contactos y clientes potenciales de una forma más eficaz.
- Crear un sistema que mejore las ventas de nuevos productos a clientes actuales.
- Optimizar los recursos comerciales con mejores herramientas de gestión.
- Cambiar las estrategias de ventas y obtener resultados más rápido.
- Mejorar la atención, retención y fidelización de los clientes actuales.
- Obtener una visión de 360 grados del cliente en todas sus facetas.
- Tener la información comercial centralizada y actualizada para cada responsable.



**Navidian**  
Software & Gestión

Miembro de:  
**ACCID**  
Associació Catalana  
de Comptabilitat i Direcció

## Programa

### 1 INTRODUCCIÓN AL CRM

- Funcionamiento de un CRM: conceptos previos
- Aplicación del CRM a las diferentes áreas: comercial, marketing, incidencias clientes, telemarketing y gestión de cobros de clientes
- Ventajas de la utilización de un CRM

### 2. IMPLANTACIÓN DE UN CRM

- Requerimientos previos para implantar un CRM
- Configuración y adaptación del software CRM
- Formación de usuarios
- Implantación y pos implantación
- Principales errores a evitar en las implantaciones de CRM

### 4. CASOS PRÁCTICOS DE UTILIZACIÓN DE UN SOFTWARE CRM

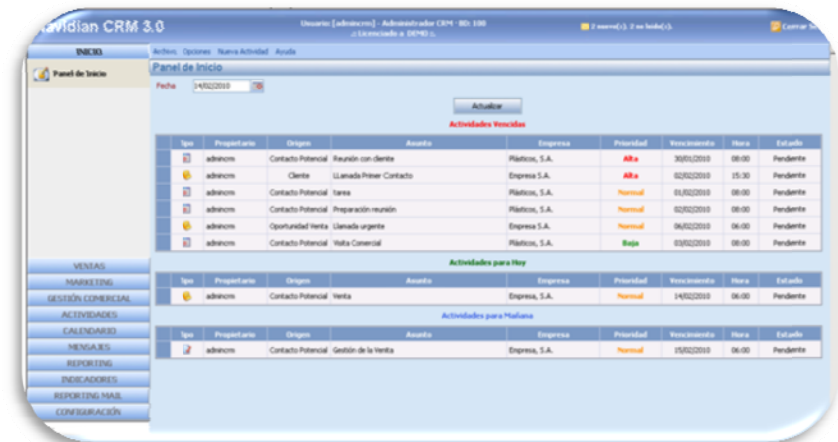
- Acciones de marketing
- Acciones comerciales: ventas
- Gestión de incidencias
- Gestión de reclamación de cobros

### 5. REPORTING E INDICADORES DEL CRM: CASOS PRÁCTICOS

- Confección de informes de seguimiento del CRM
- Diseño y análisis del CRM mediante indicadores
- Envío de reports e indicadores con alertas a usuarios
- Control de objetivos comerciales del CRM

### 6. REPORTING COMERCIAL: CASOS PRÁCTICOS

- Análisis de ventas : ofertas pendientes, pedidos y facturaciones
- Análisis de rentabilidad



## Ponentes:

**Luis Muñiz:** Economista, experto en control de gestión, planificación, sistemas de información e implantación de diferentes ERPs, ha implantado diferentes CRM en empresas de servicios y sistemas de Reporting para el área comercial.

**Vicente Corbalán:** Ingeniero Técnico en Telecomunicaciones y Máster en Dirección y Administración de Empresas. Ha desarrollado su carrera como Consultor de TI especialista en aplicaciones ERP, CRM y Business Intelligence para todo tipo de empresas y sectores de actividad.

## Fechas y horarios

**Día de realización: viernes 5 de marzo del 2010 de 15,30 a 18 horas**

### Horarios:

**15,15 – 15,30 h.** Recepción

**15,30 - 16,00 h.** Presentación del seminario

**16,00 - 18,00 h.** Seminario

### Dirigido a:

Directivos del área comercial, Responsables del área de ventas, Directores Generales, Gerentes, Controllers, Directores Financieros, Responsables de Sistemas, Socios y Gerentes de empresas de servicios, (despachos en general de economistas, abogados y a profesionales de la empresa que tengan que realizar diferentes tipos de acciones y relaciones con los clientes.

### Inscripciones:

Para inscribirse: llamar al teléfono 93 470 70 26 y preguntar por Isabel Orge o enviar un e mail a [Info@navidian.com](mailto:Info@navidian.com) con sus datos de contacto (nombre teléfono-e mail). Horarios de 9,30 a 13,30 y 16,00 a 18,00 horas . Lugar de realización: Oficinas de Navidian, Frederic Mompou, 5, 6ª Planta Edificio EURO 3 08960 Sant Just Desvern. (Plazas limitadas. Se entregará un resumen del material utilizado en la jornada y un libro de obsequio a los asistentes)

