

SEMINARIO

Gestión Estratégica de Clientes

<p>PRESENTACIÓN</p>	<p>En un mundo globalizado, y con acceso amplio a la información es de mucha importancia que las empresas comprendan el poder de los clientes, la comunicación y estrategias que se deben implementar para fortalecer la relación con ellos y lograr una ventaja competitiva para la empresa. Monitorear, clasificar, medir y comprender el comportamiento de los consumidores son algunas de las estrategias que discutiremos, así como la importancia de retenerlos y algunas herramientas que nos permiten realizar estas tareas.</p>
<p>OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una visión general de cómo diseñar una estrategia de gestión y relacionamiento con los clientes. • Conocer herramientas para afrontar los retos que genera el cambio en los gustos del consumidor y las tecnologías. • Identificar las redes de comunicación más útiles según su área de gestión. • Identificar los retos en el mercado de su sector y cómo la segmentación es base para conocer y gestionar mejor a los clientes.
<p>CONTENIDO</p>	<p><i>El mercado y la empresa</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tendencias del mercado b. Importancia de la fidelización y retención <ul style="list-style-type: none"> • Tips para retención de clientes • Claves para fidelizar y retener clientes • Tips para generar valor al cliente c. CRM como herramienta estratégica para la gestión de clientes <p><i>Diseñando la estrategia</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Monitoreando la estrategia <ol style="list-style-type: none"> a. Uso de indicadores claves para el rendimiento. b. Activos digitales, comprendiendo el entorno digital y la estrategia con clientes c. Inbound marketing.
<p>DURACIÓN</p>	<p>El seminario-taller se desarrollará en 8 horas y está dirigido a todas las personas que gestionan clientes en ventas, servicio, mercadeo, y desean aprender y desarrollar estrategias de segmentación, análisis, entrenando así sus habilidades para la toma de decisiones.</p>

REQUERIMIENTOS PARA LA EMPRESA

- Asignar una persona enlace por parte de la empresa con el personal de PROCINCO, que esté pendiente de las incidencias tanto antes y durante todo el desarrollo de la capacitación.
- Disponer de un salón privado (libre de interrupciones durante el tiempo de la capacitación) que reúna las condiciones y equipo siguiente:
 - ✓ El mismo debe estar limpio, ordenado, ventilado, iluminado y con mobiliario adecuado de acuerdo al número de participantes (mesas y sillas cómodas).
 - ✓ Un baño y un dispensador de agua (oasis) cercano para uso del facilitador y los participantes.
 - ✓ Mesa rígida disponible para instalar el equipo de proyección y demás materiales a usar.
 - ✓ Extensión eléctrica de al menos 6 pies, con tomacorrientes para 110 voltios.
 - ✓ Equipo de Proyección y Audio (Data show, parlantes).
 - ✓ Reproducir el manual antes de iniciar el curso en papel tamaño carta tal y como es enviado por PROCINCO. Asimismo, incluir en su última hoja el Formato de Evaluación del Curso, mismo que es parte imprescindible del manual.
- Contar con todos los materiales solicitados por los consultores antes de iniciar el curso. (Pizarra acrílica, papelógrafo, marcadores de distintos colores, lápices y otros solicitados por el consultor). En los cursos técnicos, el consultor le indicará los materiales extras que necesitará para llevar a cabo la capacitación.
- Asegurar la puntualidad de los participantes de acuerdo a la hora indicada. Si pasados 30 minutos de la hora de inicio no se cuenta con el mínimo de 15 participantes (máximo 25 participantes) se dará por cancelado el evento y se le aplicará a la empresa la penalidad correspondiente.
- Permitir un receso de hasta 15 minutos por cada dos horas de instrucción, y disponer de un tiempo para almuerzo, definido en la solicitud del curso (se sugiere un refrigerio para participantes)
- Presentar al facilitador frente a la audiencia en cada curso impartido y entregar antes de iniciar el curso la lista de participantes al instructor sin errores y conforme el formato de PROCINCO. Si hubiese errores, la empresa es responsable de su corrección. La empresa tiene una hora después de iniciado el curso para hacer las correcciones.
- Indicar (al momento de iniciar) las rutas de evacuación en caso de una emergencia.