

Seminario Fidelización de clientes – CRM

Objetivos:

- Validar las actuales estrategias utilizadas en la empresa para fidelizar los clientes.
- Establecer la diferencia y la relación entre estrategias de mercadeo – estrategias de ventas – estrategias de publicidad.
- Reconocer la importancia del CRM desde el cliente interno como parte de la cultura empresarial.

Oferta de valor:

En la actualidad la necesidad de producir resultados desde el primer día en que se asume un cargo, nos conducen a que las estrategias de mercadeo sean sustituidas por la técnica o la habilidad del ejecutivo, que producen resultados a corto plazo. Generan la dependencia de apoyarse casi que exclusivamente en las estrategias de ventas, que si bien producen resultados, sacrifican rentabilidad y no fidelizan al cliente. El cierre de la negociación se centra en el precio o las promociones y costosas inversiones en CRM, ATL y/o BTL que terminan por ser más un gasto que una inversión.

Este seminario lo llevará a comprender la importancia de fidelizar clientes a través de la construcción de una exitosa estrategia.

Dirigido a:

Gerentes, jefes de área, líderes de equipos y sus correspondientes equipos en las diferentes unidades estratégicas de la empresa.

Metodología:

Programa de formación acompañado de ejercicios prácticos y talleres vivenciales, dinámicos y dialécticos que permitan la perfecta comprensión de los contenidos con ayudas audiovisuales.

Duración: 12 horas

Contenido

- La razón de ser del mercadeo: crear valor
- Los protagonistas del mercadeo: la marca, el producto, el cliente
- Los agentes del mercado: productor – intermediario – consumidor
- El objetivo del mercadeo: fidelizar como estrategia para crecer
- Paralelo entre el marketing estratégico y el marketing relacional
- Las 4 ecuaciones del marketing relacional
- Diferencia entre estrategia – técnica - habilidad

- El camino al CRM: dejar de pensar *por el* cliente, para comenzar a pensar *como el* cliente
- ¿El software del CRM parte de la solución o del problema?
- De atender *un* cliente a satisfacer *al* cliente

TALLER:

- *Servucción: la construcción del servicio.*
- *CRM & trazabilidad: crearle valor al cliente en cada uno de los puntos de contacto con la empresa. Plan de mercadeo para CRM.*

Conferencista:

Julio César Torres

Economista. Especialización en Mercadeo con énfasis en Marketing Relacional (CRM). Estudios de Alta Gerencia y Filosofía y Letras. Creador del Modelo de Negociación JcT. Se ha desempeñado como Negociador en Jefe de proyectos internacionales: Revista Cambio 16 en Madrid España. Negociador para la compra de empresas en Miami y Argentina. Gerente General de la revista Cambio 16 en Colombia. Gerente de Mercadeo del Grupo Zinder para Colombia y Miami. Presidente y socio de Atocha editores e impresores. Director de la Revista Internacional Placer. Actualmente, Director General del Grupo THEO Soluciones en Gerencia & Mercadeo.

Certificación: Se otorgará certificado al participante que asista a la totalidad del programa.

Inversión: \$235.000* pesos

* Incluye refrigerios y material en CD

Fecha de inicio: 28 y 29 de abril de 2010

Horario: Miércoles de 4:00 p.m. a 8:00 p.m. y jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Lugar: Salón Alejandro Rankin 4to piso, Edificio Cámara de Comercio de San Andrés Avenida Francisco Newball.

Descuentos

- Para empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de San Andrés 20%
- Para grupos (3 ó más participantes por empresa) 15%
- Para empresas matriculadas a la Cámara de Comercio de San Andrés 10%
- Por pago 10 días calendario antes del inicio del programa 5%

Los descuentos no son acumulables entre sí.

Formas de pago

- Carta de compromiso de la empresa
- Sede Cámara de Comercio de San Andrés
- Cuenta corriente Bancolombia No. 53017164062
- Cuenta de ahorros Banco Caja Social No. 24018178481 a nombre de la Cámara de Comercio de San Andrés
- Tarjetas de crédito, débito o efectivo

Enviar recibo o consignación al fax 5123929 indicando el nombre del programa, nombre del inscrito o empresa y Nit. ó cédula.

Las cancelaciones de inscripciones y devoluciones de dinero se aceptarán hasta tres días antes del inicio del seminario.

La Cámara de Comercio de San Andrés y la Cámara de Comercio de Bogotá se reservan el derecho de realizar cambios en los docentes y/o lugares programados por motivos de fuerza mayor, garantizando que se cumpla con las condiciones de la oferta.

PBX. 5124796 - 5123987
PBX BOGOTÁ (1) 3817000
LINEA NACIONAL 018000117010
www.camarasai.org