



Webinar

ACELERA TU PROCESO DE VENTAS CON EL CRM Y GESTIONA TODOS LOS DATOS EN TIEMPO REAL

23, 24 y 25 de noviembre de 2020 (8 h)

Días 23 y 24 de 10:00 a 13:00 h

Día 25 de 10:00 a 12:00 h

Indudablemente, uno de los grandes retos a los que nos enfrentamos hoy en día es conseguir reducir los tiempos de venta, tener una visión global y en tiempo real de todas las oportunidades que estamos gestionando actualmente con nuestro equipo de ventas, y tener todos los datos bajo nuestro control.

Todos estos puntos clave y otros más son los que nos van a permitir el uso de un sistema de gestión de las relaciones / oportunidades con los clientes CRM (Customer Relationship Management).

El CRM sin lugar a dudas es la aplicación relacionada con los procesos de facturación o producción más importante dentro de la compañía. Se trata de la fase número uno en la búsqueda de clientes objetivo, que permite gestionar las

comunicaciones y relaciones con los mismos y hacer un seguimiento personalizado en el cierre de la venta.

Aprende de forma práctica cómo poner en marcha y usar el CRM que mejor se adapte a tu organización

Mejora de una manera rápida y definitiva los procesos de venta de tu organización e incrementa el grado de satisfacción y fidelidad de tus clientes, convirtiendo ambos aspectos en resultados para tu compañía

Descubre cómo tener acceso a todos los datos en tiempo real y cómo hacer el seguimiento de las ventas y oportunidades de tu compañía y del trabajo de tus vendedores

PROGRAMA

1. EVOLUCIÓN DEL CRM

2. TECNOLOGÍAS DE CRM

- 2.1 Tipos de CRM según el objetivo perseguido
- 2.2 Qué CRM es mejor en nuestro caso

3. RETOS AL MONTAR UN CRM

- 3.1 Pasos para no fracasar en la implantación de un CRM
- 3.2 Problemas habituales y cómo evitarlos

4. CRMS MÁS IMPORTANTES DEL MERCADO

- 4.1 Referentes a nivel mundial
- 4.2 Opciones de bajo coste
- 4.3 Opciones gratis o casi gratis

5. TIPOS DE CRM PARA MI EMPRESA

- 5.1 Diferentes soluciones existentes por tipo de enfoque de venta
- 5.2 Cómo identificar los puntos que determinan cual se nos adapta mejor

6. PUESTA EN MARCHA DE UN CRM EN REAL PASO A PASO

- 6.1 Alta en CRM
- 6.2 Configuración y puesta en marcha

- 6.3 Creación de una campaña
- 6.4 Alta de *Leads* (clientes potenciales)
- 6.5 Seguimiento de acciones
- 6.6 Envío de presupuestos y seguimiento
- 6.7 Tareas, acciones a desarrollar, calendario
- 6.8 Integración con eMail Marketing
- 6.9 Integración con visitas a la web
- 6.10 Formularios web directamente como *leads* en el CRM
- 6.11 Equipo de vendedores
- 6.11.1 Asignación de clientes y tareas a vendedores
- 6.11.2 Visión global de las oportunidades del equipo (Kanban)
- 6.11.3 Informes y reportes

7. EL CRM EN EL SMARTPHONE

- 7.1 Gestión de las oportunidades en el Smartphone

8. LINKEDIN SALES NAVIGATOR

- 8.1 Integración de los *Leads* entre *Sales Navigator* y el CRM

9. AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS: AUTOMATIZACIÓN EN LA GESTIÓN

10. TENDENCIAS DE FUTURO DE LOS CRMS

OBJETIVOS

- Aprender qué es un CRM, cuales son los diferentes tipos que hay actualmente e identificar el que mejor se adapta a tu empresa.
- Averiguar cuáles son los factores claves en la implantación de un CRM, los fallos más comunes para evitarlos y las acciones más eficaces para que sea un éxito.
- Experimentar la puesta en marcha real de un CRM paso a paso.
- Aprender cómo realizar el proceso completo desde la primera toma de contacto con un cliente,

todo el proceso de seguimiento hasta la creación de oportunidad y cierre de venta.

- Mejorar la comunicación con nuestros clientes y hacerla más ágil para reducir los tiempos de ejecución de venta.
- Analizar los datos en tiempo real para conocer la situación de la compañía y los procesos de venta actuales, pronosticar ventas futuras, detectar aspectos de mejora, etc.

METODOLOGÍA

Las sesiones están basadas en un *workshop* práctico, en el que habrá una primera parte de teoría donde se sentarán las bases para entender los puntos clave de un CRM, que pasos se deben de tener en cuenta para que sea un caso de éxito y que errores debes evitar.

Se seguirá un método de trabajo eminentemente práctico, se realizará la puesta en marcha de un CRM en tiempo real, toda la parametrización y configuración necesaria para su funcionamiento y se realizarán diferentes prácticas: se dará de alta un cliente de distintas formas –manual, semiautomática y automática-, se trabajará desde

varios dispositivos –ordenador y smartphone-, se crearán oportunidades de venta, se hará el seguimiento y toda la parte de análisis y reporte, tanto del equipo, como de la visión global de la compañía.

El instructor fomentará durante toda la acción formativa la participación de los asistentes. Los contenidos serán contrastados con los conocimientos, nivel de experiencia y necesidades particulares de los participantes. El formador creará un clima de debate y aportaciones al grupo que favorecerá el máximo aprovechamiento de la formación y maximizará el aprendizaje.

DIRIGIDO A

- Empresarios
- Directivos del área comercial, exportaciones,...
- Otros perfiles profesionales relacionados con la venta o la gestión de clientes

- Profesionales interesados en el uso de CRMs

NOTA

¿Qué necesitas para participar en el Webinar?

- Ordenador conectado a Internet.
- Altavoces para poder escuchar, y recomendable webcam para vernos.
- Micrófono para poder hablar. En caso de no contar con micrófono, puedes participar a través del chat de la plataforma.

- El acceso al curso se facilitará cuando se confirme la inscripción, una vez finalizado el plazo de matrícula.

PONENTE

DAVID MARTINEZ CALDUCH

www.davidmcalduch.com

Consultor en *social selling* y estrategia en marketing digital.

Profesor asociado en ESIC Marketing and Business School e ICEMD.

Executive MBA ESIC Business and Marketing School.

Desarrolla proyectos digitales para la mejora de los procesos de ventas, soluciones de CRM, Web, *eCommerce*, etc. y de integración de soluciones avanzadas con CRM, *Sales Navigator*, *Big Data*, *Business Intelligence*, entre otras.

Acumula más de 28 años de experiencia profesional (jefe de desarrollo de negocio, director informático,

consultor de grandes cuentas, gerente,...) vinculada a la transformación digital de los negocios, y como formador in company en escuelas de negocios y universidades en España y LATAM.

Director del programa *Social Selling in company* del Instituto de Formación Continua IL3 - Universitat de Barcelona.

Solution Partner de Hootsuite y embajador de Hootsuite.

ECC Consultor Certificado *Evernote*

Autor de varios libros

<https://www.amazon.com/author/davidmcalduch>

Averigua la opinión de sus clientes en

<http://www.linkedin.com/in/davidmcalduch>

ACELERA TU PROCESO DE VENTAS CON EL CRM Y GESTIONA TODOS LOS DATOS EN TIEMPO REAL

Nombre y apellidos: DNI:
Empresa / Institución:
CIF: Cargo:
Sector / Actividad:
Dirección:
Localidad:
Provincia: C.P.:
Teléfono: Fax:
Correo electrónico:

Autorizo expresamente el envío de información ☐ La Fundación Empresa – Universidad Gallega es la responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados bajo su consentimiento y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) y demás normas que puedan resultar de aplicación, con una finalidad de remitir comunicaciones electrónicas de contenido formativo. Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para atender dicha finalidad no siendo cedidos a terceros, en el momento en que dejen de ser necesarios para tal fin se suprimirán adoptando para ello las medidas de seguridad que garanticen la seudonimización o destrucción total de los mismos. El usuario garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. El usuario podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación en el tratamiento, oposición y portabilidad de los datos para lo que deberá dirigir una comunicación por escrito a la empresa (feuga@feuga.es / Rúa Lope Gómez de Marzoa s/n Campus Vida 15705 Santiago de Compostela), adjuntando copia del documento acreditativo de su identidad, y concretando el derecho o derechos que desea ejercer



IMPORTE

Matrícula

325 € | Incluye la documentación y certificado.

Descuentos

Socios y CEDE FEUGA 10% en todos los cursos.

Demás interesados 10% Tercera inscripción y sucesivas para el mismo curso de la misma empresa | 5% Inscripciones anticipadas (hasta 15 días antes de la fecha de inicio).
Los descuentos no son acumulables.

MATRÍCULA

Inscripción

Pueden inscribirse a los cursos en www.feuga.es (sección Cursos de formación, jornadas y eventos) o enviando el boletín de inscripción cumplimentado a la dirección de correo electrónico feugaformacion@feuga.es

Formalización de la matrícula

Para formalizar la inscripción será necesario realizar el pago del curso antes de la fecha límite de inscripción. Aquellas empresas que no puedan cumplir con este requisito deberán contactar con el área de formación para estudiar su casuística particular.

La confirmación de la actividad se realizará una vez finalizado el plazo de inscripción.

En el caso de que se produzcan bajas con posterioridad a dicha confirmación, el importe de matrícula quedará en depósito para futuros cursos. De producirse con anterioridad, se procederá a su devolución. Lo mismo ocurrirá cuando FEUGA se vea obligada a cancelar o posponer un curso.

En caso de indisponibilidad de la persona inscrita, la empresa podrá sustituirla en cualquier momento, previo aviso al área de formación de FEUGA.

Fecha límite de inscripción

16 de noviembre de 2020

FORMA DE PAGO

Cheque o transferencia bancaria a favor de FEUGA

Entidad: BANCO SABADELL GALLEGO | **Nº de cuenta:** ES10 0081 5363 2500 0109 7315 / BSAB ESBB

Importante enviar copia del justificante de pago antes de la fecha de inicio del curso

Por correo electrónico feugaformacion@feuga.es

www.feuga.es
Búscanos en...



SEDE FEUGA

Rúa Lope Gómez de Marzoa s/n
Campus Vida | 15705 Santiago de Compostela
T. +34 981 534 180 | F. +34 981 524 351

OFICINAS FEUGA

Área comercial, local A-9
Campus Universitario | 36310 Vigo
T. +34 986 469 110 | F. +34 981 524 351

Almirante Lángara, s/n
Campus Riazor | 15011 A Coruña
T. +34 981 250 903 | F. +34 981 524 351

