

CURSO CORTO **REMOTO**

MARKETING RELACIONAL Y CRM



El concepto de Marketing Relacional surge como una disciplina, que considera la interacción humana, como el eje del desarrollo de los negocios en el largo plazo, y pone como objetivo el centrarse en los clientes a partir de un amplio estudio de los requerimientos y necesidades del mismo,

de tal manera que se pueda cumplir con todas y cada una de sus expectativas para brindarle una experiencia altamente

gratificante, generando así un círculo virtuoso de repeticiones comerciales que hagan de este cliente, fiel a nuestra compañía, productos y servicios, maximizando las ventas y rentabilidad a partir de un relacionamiento constante y cálido.

Con este alcance, podrá ser capaz de destacarse de otros profesionales al desarrollar una estrategia de relacionamiento tanto interno como externo a todo negocio, alcanzando una cultura organizacional orientada al cliente, así como lograr un nivel de fidelización y lealtad a largo plazo de sus clientes que permita la sostenibilidad rentable de todo negocio en el tiempo.

OBJETIVOS DEL CURSO:

Este curso, le permitirá potencializar rentablemente a sus clientes, a partir del diseño de estrategias de relacionamiento y fidelización (CRM), que contribuyan al desarrollo de negocios sostenibles, basado en los siguiente objetivos:

- /Conceptos claves del marketing relacional y sus ventajas frente al marketing transaccional, aplicabilidad y beneficios.
- /Gestionar adecuadamente los datos obtenidos de los clientes y el mercado objetivo para diseñar una estrategia de fidelización de alto impacto (CRM).
- /Desarrollar un proceso óptimo de planificación de estrategia relacional que permita captar, incrementar y mantener los clientes durante un ciclo de vida extenso, minimizando los abandonos o migraciones a la competencia.
- /Identificar e implementar una cultura colaborativa en la empresa, que se refleje en una estrategia comunicacional externa efectiva en redes sociales e internet.

MODALIDAD REMOTA

Aprende desde la comodidad de tu hogar, sin perder tiempo ni dinero en movilizarte, con nuestros cursos remotos. Los cuales se darán en **6 sesiones**, a través de la plataforma **Blackboard Collaborate (educación sincrónica)**, donde podrás conversar con tu profesor en tiempo real. Además, tendrás las clases grabadas por si deseas consultarlas en cualquier momento.



En caso de cancelación de una clase por motivos de fuerza mayor, la clase será reprogramada en la misma frecuencia (día de la semana); en tal caso el curso podría extenderse por una semana adicional.



Conoce el **inicio de clases y los horarios** en nuestra web:

isil.pe/cursos

DOCENTE:



Karen Nava

Ingeniero Industrial con experiencia en compañías de consumo masivo, tecnológicas y de telecomunicaciones, con conocimientos en planificación comercial, marketing y servicio al cliente, con especialización en Mercadeo.

Con más de 5 años de experiencia en áreas comerciales y atención al cliente, en empresas como Telefónica, Zeus Tecnología e Infomática.

Actualmente trabajo en Adaptativo en programas de estrategias y operaciones para medianas empresas.

¿POR QUÉ DE LLEVAR LOS CURSOS CORTOS DE ISIL EDUCACIÓN EJECUTIVA?



CURSOS INTENSIVOS



ESPECIALÍZATE EN 6 SESIONES



HORARIOS ADECUADOS

INFORMES E INSCRIPCIONES:

T.: (01) 706-0000 | Anexos: 4303 / 4300
ee@isil.pe | isil.pe/cursos

ISIL EDUCACIÓN EJECUTIVA