



**CENTRUM
PUCP**

**Executive
Education**
SURCO

CURSO CORTO EDEX

CRM, Fidelización y Customer Service



EdEx
Executive Education Programs



**CENTRUM
PUCP**

CURSO CORTO EDEX

CRM, Fidelización y Customer Service



La innovación constante sobre los procesos comerciales nos lleva a replantear la forma de cómo hacer las cosas, con el uso de herramientas tecnológicas ha permitido que estos cambios puedan ser posibles. Asimismo, este cambio ha impactado en todos los aspectos de la vida de las personas, generando nuevos gustos, hábitos y preferencias de sus necesidades y la forma en cómo las obtiene, esto obliga a que los especialistas de cada sector entiendan y se adapten al comportamiento del consumidor de forma rápida.

La adopción de soluciones para la gestión y manejo de los clientes permite conocer en tiempo real la interacción que tienen con las empresas, a través de diferentes canales; proporcionando unificación de los datos e integridad para luego ser usados como parte de la estrategia comercial. Con esta información, las organizaciones pueden tomar mejores decisiones y mantener una continua innovación para lograr el liderazgo en su segmento de mercado.



Dirigido a

Responsables de Marketing y Comunicación, Directores y Responsables de Ventas, Responsables de CRM multicanal, Responsables de Customer Experience, Responsables de Transformación Digital, Profesionales de Agencias de Publicidad y Marketing, Planificadores de Campañas Multicanal, Jefes o Responsables de Marketing Digital.

Objetivos

- 🎯 Brindar al alumno el conocimiento estratégico necesario para gestionar al cliente de forma integral.
- 🎯 Conocer la relación de la implementación del Customer Relationship Management (CRM) y los recursos de las empresas.
- 🎯 Aprender en base a casos prácticos la implantación del CRM.
- 🎯 Conocer alternativas de soluciones tecnológicas y sus características.



Estructura y Contenidos

Sesiones 1 - 2

[Viernes 26 de febrero](#)

Introducción al Customer Management

1. Conociendo a los interesados
2. Clientes B2B, B2C: clasificación comercial
3. Colaboradores: skills
4. Organizaciones

Sesiones 3 - 4

[Viernes 05 de marzo](#)

Gestión de Marketing

1. Gestión de marketing en el CRM: planes de marketing, segmentación, programas y campañas, ofertas y oportunidades de negocio
2. Experiencia de usuario
3. Gráficos y dashboard

Sesiones 5 - 6

[Viernes 12 de marzo](#)

Gestión de Ventas

1. Gestión de Ventas en el CRM: captación de clientes, gestión de cartera, facturación, abastecimiento y logística
2. Experiencia de usuario
3. Gráficos y dashboard

Sesiones 7 - 8

[Viernes 19 de marzo](#)

Gestión de Servicio al Cliente

1. Gestión de servicios en el CRM: pedidos, reclamos y solicitudes de servicio
2. Experiencia de usuario
3. Gráficos y dashboard

Sesiones 9 - 10

[Viernes 26 de marzo](#)

Proceso de Implantación de una estrategia de CRM

1. Estrategia del negocio
2. Rediseño de procesos
3. Rediseño de funciones
4. Soporte tecnológico

Sesiones 11 - 12

[Viernes 09 de abril](#)

Soluciones tecnológicas

1. Componentes de la solución
2. CRM: on demand y on premise
3. Aplicativos legados y multicanalidad
4. Procesos programados y en línea

Sesiones 13 - 14

[Viernes 16 de abril](#)

CRM y la Gestión del Cambio

1. Barreras para el cambio
2. Claves en la gestión del cambio
3. Lecciones aprendidas

Sesiones 15 - 16

[Viernes 23 de abril](#)

Presentación TAF

Expositor



Elizabeth Sáenz Musayón

La profesora Elizabeth Sáenz es Ingeniera Informática, Magister en Dirección de Empresas Estratégicas en CENTRUM PUCP Graduate Business School del Perú y Master Internacional en Liderazgo de EADA Business School de Barcelona España.

En relación a su experiencia profesional, se desempeña como Jefe de Aplicativo de Software del Centro de Competencias Corporativo de SODIMAC.

Con relación a su experiencia como pre docente ha impartido cursos en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Actualmente es Profesora del Área Marketing, Ventas y Emprendimiento en CENTRUM PUCP Graduate Business School.





**CENTRUM
PUCP**

**Executive
Education
SURCO**

Duración

8 semanas

Clase/Día

Viernes 26 de febrero

Todos los viernes (frecuencia semanal)

Hora

1era sesión : 19:00 a 20:30

Break : 20:30 a 21:00

2da sesión : 21:00 a 22:30

Modalidad

Online, aula virtual sincrónica (en tiempo real)

Inversión

S/. 1,900

Consulta por nuestros descuentos.

El código de vestimenta a las sesiones de clase es Smart Casual. En ningún caso se podrá ingresar a CENTRUM PUCP o a las instalaciones y/o locales contratados por la escuela en ropa sport o deportiva (shorts, polos, tops, jean, sandalias, entre otros). Cualquier cambio eventual en la programación será comunicado oportunamente. CENTRUM PUCP se reserva el derecho de reprogramar los cursos, certificados, mallas y lugar de dictado.

Informes:

centrum.executivesurco@pucp.edu.pe

www.centrum.pucp.edu.pe

EdEx
Executive Education Programs

CUATRO ACREDITACIONES GLOBALES



DE EXCELENCIA ACADÉMICA



5 PALMES OF
EXCELLENCE

eduniversal

2017 Best Business Schools Ranking



EXECUTIVE EDUCATION
Nº 1 TOP 10
en el Perú en Latinoamérica
Financial Times 2018