

Vocación del Cliente y Compromiso al Mercado

Customer Management, Customer Advocacy & Customer Engagement

Curso línea Sharp-Training

Objetivos del curso:

- ✚ Proporcionar al participante los elementos necesarios para establecer planes de retención de clientes y lealtad e implementarlos exitosamente.
- ✚ Definir el proceso de vocación al cliente y alinear a todas las partes de la organización involucradas inculcando la filosofía de la centricidad en el cliente.

Perfil del Participante:

- ✚ Profesionales que tengan interés en conocer los temas relacionados a la retención y lealtad de los clientes y el manejo del cliente durante su ciclo de vida como cliente.
- ✚ Contar con la necesidad de implementar iniciativas asociadas a estos temas dentro de la empresa u organización, o que deba participar en un proyecto asociado.
- ✚ Profesionales que pertenezcan a las siguientes áreas: Comercial, Mercadotecnia, Estrategia, TI, Ventas, Atención a clientes, Operaciones, Recursos Humanos, Finanzas, Procesos, Call Center.

Temario:

- ✚ **Módulo 1: Customer Management**
 - ✚ ¿Qué es la Gestión de Clientes?
 - ✚ ¿Qué son los Clientes? Consumidores
 - ✚ Necesidades
 - ✚ Modelos de Negocios: B2B, B2C, G2C, G2B y variantes
 - ✚ Procesos Relacionados con Clientes
 - ✚ Fundamentos de CRM
- ✚ **Módulo 2: Loyalty**
 - ✚ Tipos de Estrategias Comerciales: Adquisición, Retención, Upsales, Cross Sales
 - ✚ Valor Financiero y Comercial de la Lealtad: Budgets & Allocations
 - ✚ Pirámide de Niveles de Compromiso de Cliente

- ✚ **Módulo 3: Customer Advocacy**
 - ✚ ¿Qué es Vocación al Cliente?
 - ✚ Objetivos de la Vocación al Cliente
 - ✚ Procesos de Vocación al Cliente
 - ✚ Clasificación y Segmentación
 - ✚ Diseño de Esquema de Compromiso del Cliente
 - ✚ Mecanismos de Escalación
 - ✚ Planeación de Respuestas al Cliente
 - ✚ Manejo de Vivencia del Cliente
 - ✚ Esquema de Valuación de Desempeño de Vocación al Cliente

Inversión:

- ✚ **Modalidad Online:**
 - ✚ Costo por participante: \$5,520.00 IVA incluido
 - ✚ Duración: 16 hrs.
 - ✚ Incluye: manual del curso en electrónico (pdf), herramientas modelo, referencias web y documentos de lectura (pdf)
 - ✚ Entregable del curso: plan y proceso para la retención de cliente durante su ciclo de vida, reconocimiento por parte de la AINIM
 - ✚ Para cursos abiertos se requiere de un mínimo de 5 participantes.

- ✚ **Modalidad Presencial:**
 - ✚ Costo por participante: \$15,360.00 IVA incluido
 - ✚ Duración: 16 hrs.
 - ✚ Incluye: manual del curso impreso y en electrónico (pdf), herramientas modelo, referencias web y documentos de lectura (pdf)
 - ✚ Entregable del curso: plan y proceso para la retención de cliente durante su ciclo de vida, reconocimiento por parte de la AINIM
 - ✚ Para cursos abiertos se requiere de un mínimo de 10 participantes.

Informes: ventas@grunetec.com

Fin del documento _____