



FACTO COOPERATIVA

“Introducción al CRM”

Customer Relationship Management



Introducción al CRM

1. Qué es un CRM y cuál es su objetivo.
2. Cuáles son los tipos de CRM que existen y cuáles son sus características distintivas.
3. Cuáles son las funciones de un CRM.
4. Beneficios de implantar un sistema de CRM en una organización.
5. Las fases de un sistema de CRM.
6. Cómo implantar un CRM.

Comercialización

¿Qué es vender?

La sostenibilidad de las empresas está directamente relacionada con su capacidad de vender.

¿Qué significa vender?

“

¿Qué es vender?

Satisfacer las necesidades de un cliente con un producto o servicio a cambio de una contraprestación económica.

”

Comercialización

¿Qué más podemos vender?

¿Podemos vender una idea? ¿Un proyecto? ¿Una filosofía? ¿A nosotros mismos?

¿Qué más podemos vender?

Vender es la acción de persuadir o influenciar a otras personas para que tomen un curso de acción concreto o acepten algo.

CRM

¿Qué es CRM?

ESTRATEGIA

SISTEMA

¿Qué es CRM?

Estrategia

Para ***construir relaciones*** satisfactorias ***a largo plazo*** con nuestros ***clientes***.

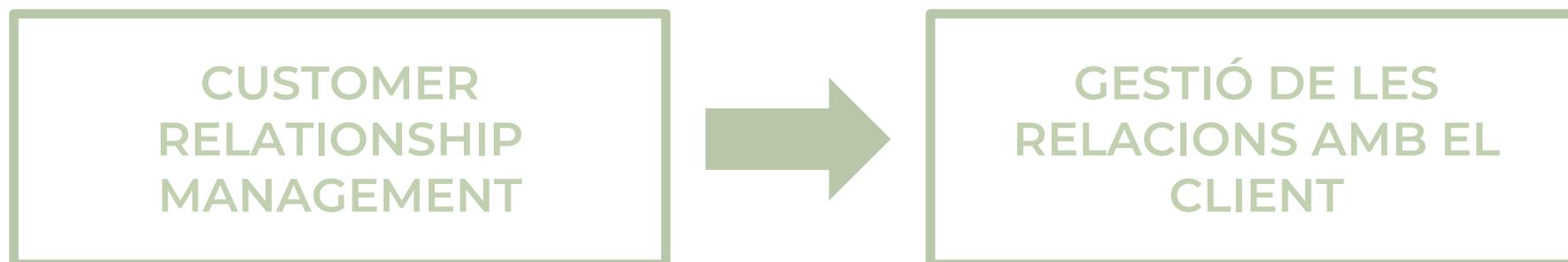
¿Qué es CRM?

Sistema

Herramientas tecnológicas diseñadas para ayudar a las empresas ***a gestionar las relaciones*** con los clientes. Permiten registrar, administrar y analizar datos.

CRM

En resumen:



Tipos de CRM

CRM Operativo

CRM Analítico

CRM Colaborativo

CRM Social

CRM

¿Qué puede hacer
por nosotras?

CRM

¿Cuáles son los beneficios de implantar un sistema de CRM?

¿Porqué?

La razón principal de trabajar con un CRM es **construir relaciones sólidas y a largo plazo con nuestros clientes.**

Beneficios

1. Mejora la relación con los clientes.
2. Aumenta el índice de satisfacción de los clientes.
3. Optimiza el trabajo interno.
4. Incrementa las ventas.
5. Mejora la toma de decisiones.
6. Reducción de costos.

CRM | Fases de un CRM



Implantación de un CRM

Modelo de implantación: *¿alojado en la nube o en servidor?*

Implantación de un CRM

COSTES

RECURSOS

ESCALABILIDAD

ACCESSIBILIDAD

Implantación de un CRM



FACTOCOOPERATIVA

www.factocooperativa.com | info@facto.cat | 93 138 33 33

