



## CRM – Herramientas para la Gestión de la Relación con el Cliente del 4 al 27 de octubre

### JUSTIFICACIÓN

Las necesidades de la competitividad en el mercado hace que las empresas PYMES estén muy interesadas en la optimización y efectividad de la gestión comercial. En este curso se imparten los conocimientos necesarios para la gestión y análisis efectivo de los datos comerciales de la empresa, mediante el uso de técnicas y herramientas del mercado, y casos prácticos.

### OBJETIVO Y CONTENIDO DEL CURSO

Formar responsables comerciales y de marketing, informáticos, responsables BBDD, con necesidades de tratar datos comerciales. Los contenidos necesarios para entender el CRM y su aplicación en la empresa PYME.

### TEMPORIZACIÓN

El curso se estructura en 8 sesiones de 3 horas:

#### SESIÓN 1

Introducción a las bases de datos y al CRM.  
La organización del área comercial de la empresa y su relación con el CRM.  
CRM Analítico – Gestión de la Relación con los Clientes\*.  
Objetivos de negocio.  
Representación de los datos.

#### SESIÓN 2

Calidad de los datos – relevancia y fiabilidad.  
Fuentes posibles de datos.  
Leyes de protección y proceso de datos.  
Query, Reporting y EIS\*.

#### SESIÓN 3

Técnicas de segmentación.  
Ejemplos de segmentación.  
CRM aplicado al entorno de Internet\*.



## CRM – Herramientas para la Gestión de la Relación con el Cliente del 4 al 27 de octubre

### SESIÓN 4

Bases de datos en el mercado: Oracle, DB2, SQL Server, Access / MS Office.  
MS Office / Access: definición de tablas, campos, consultas, consultas SQL, informes...  
Integración de Access con otras herramientas de MS Office.

### SESIÓN 5

El análisis de datos, técnicas.  
El análisis de datos con diferentes herramientas.

### SESIÓN 6

Tipos de modelos CRM.  
Modeling de datos, técnicas.  
Modeling de datos con SPSS.

### SESIÓN 7

CRM Plus: ejemplo de una herramienta para la Gestión Comercial para el usuario final.  
Datos básicos del sistema CRM Plus®.  
Datos de los clientes.  
Módulo de Seguimiento Comercial.  
Módulo de Atención al Cliente.  
Módulo de Dirección Comercial.

### SESIÓN 8

Comparación de CRM Plus® con otros productos CRM del mercado.  
Temas relacionados con la gestión y acceso a los datos comerciales.

### OTRAS ACTIVIDADES ATI

#### CONFERENCIA GRATUÏTA: EXPRESIONES REGULARES

**martes 27 de Septiembre, de las 19 a las 21 h. (ATI—sala 2.11)**

Objetivo: transmitir el conocimiento mínimo necesario de las expresiones regulares para saltar el primer eslabón de la curva de aprendizaje y facilitar la integración de esta herramienta en el trabajo diario.



## CRM – Herramientas para la Gestión de la Relación con el Cliente del 4 al 27 de octubre

### CONDICIONES

#### Duración, horario y fechas

24 horas.  
Del 4 al 27 de Octubre.  
Martes y jueves de 18.30 a 21.30 h.

#### Lugar

ATI (sala 2.11)  
Ciutat de Granada 131  
Edificio ICT

#### Importe

Socios de ATI 390 €\*  
Otros 780 €

#### Información e inscripciones

Secretaria d'ATI—Catalunya  
Ciutat de Granada 131  
Edificio ICT  
08018 Barcelona  
934125235  
secrecat@ati.es

Horario de atención al público  
Lunes a jueves: 10-13 h. y 16-19 h.  
Viernes: 10-13 h.

\* Sólo se aplicará la tarifa de socio a quien acredite su condición como tal. El importe de la matrícula se abonará ANTES de comenzar el curso. En el caso de solicitarla, la factura para SOCIOS será personalizada y constará en ella el NIF del socio.

PLAZO: EL MEDIODÍA DEL VIERNES ANTERIOR.  
GRUPO MÍNIMO: 8 PERSONAS.  
PLAZAS LIMITADAS A 12 ASISTENTES.

ATI se reserva el derecho de efectuar las modificaciones necesarias

(\* Con la intención de poder ofrecer una formación adecuada, os animamos a que nos comunicuéis qué cursos, conferencias, jornadas, etc. os gustaría recibir de ATI. Enviad vuestras propuestas a: secrecat@ati.es



# FORMACIÓN 2005



# FORMACIÓN 2005



# FORMACIÓN 2005