



**| CURSO GRATUITO |**  
**CRM como herramienta de telemarketing**

<b>Código</b>	<b>COMT098PO</b>
<b>Acción formativa</b>	CRM como herramienta de telemarketing
<b>Área Profesional</b>	Compraventa
<b>Familia Profesional</b>	Comercio y marketing
<b>Modalidad</b>	Teleformación
<b>Horas</b>	65 Horas

**Objetivos**

Aproximación al concepto y variables de un CRM (customer relationship management) como medio de desarrollo profesional, así como a las características de su implementación en una empresa.

**Información**

Curso subvencionado para trabajadores ocupados de todos los sectores de actividad, que mejorará tu cualificación y competitividad. Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel de formación previo.

**Contenidos**

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CRM   | 5. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA CRM EN INTERNET        |
| 2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE EN CRM | 6. HERRAMIENTAS DE PERSONALIZACIÓN EL BINOMIO ERP-CRM |
| 3. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES          | 7. POSIBLES APLICACIONES DE CRM EN LA EMPRESA         |
| 4. E-CRM, APARICIÓN Y EVOLUCIÓN      |   |

