

## Ficha del Evento Formativo

### Datos del Curso

<b>Nombre</b>	RELATIONSHIP MARKETING ENVIRONMENT Y LAS SOLUCIONES CRM	<b>Calendario de impartición</b>	Día 31/10/2012 Horario 10:00 a 13:00
<b>Tipo de Formación</b>	Gestión Empresarial Básica	<b>Temática</b>	Marketing y ventas
<b>Modalidad</b>	Presencial	<b>Número de Horas</b>	4.0
<b>Lugar de impartición</b>	CADE Puerto Real - PUERTO REAL (CADIZ)		
<b>Temario</b>	Contenido – Índice: 1.- Orígenes del marketing Relacional en el entorno - Definiciones de marketing. - Conceptos clave y objeto del marketing. 2.- Definición y conceptos del marketing relacional. 3.- Estrategias de captación cualificada de clientes. 4.- Estrategias de fidelización y vinculación del cliente a la marca (clienting). 5.- El CRM (Customer Relationship Management) y las herramientas para la gestión de las relaciones con los clientes.		
<b>Objetivos</b>	Objetivos: Incrementar las ventas tanto por incremento de ventas a clientes actuales como por ventas cruzadas * Maximizar la información del cliente * Identificar nuevas oportunidades de negocio * Mejora del servicio al cliente * Procesos optimizados y personalizados * Mejora de ofertas y reducción de costes * Identificar los clientes potenciales que mayor beneficio generen para la empresa * Fidelizar al cliente, aumentando las tasas de retención de clientes * Aumentar la cuota de gasto de los clientes		

### Docentes

<b>Empresa</b>	Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza	
<b>E - Mail</b>	Cade.Puertoreal@andaluciaemprende.es	
<b>Teléfonos</b>	856102027	

<b>Docente: Nombre y Apellidos</b>	Diego González Barroso
--	------------------------