



IMECAF®

www.imecaf.com

CURSO DE CRM

MARKETING Y VENTAS



INVERSIÓN
\$1,320.00 + IVA

DURACIÓN
30 HRS.

MODALIDAD
En Línea



CURSO DE CRM

MARKETING Y VENTAS

OBJETIVO

- Conocer los fundamentos de una estrategia CRM, sus ventajas e inconvenientes.
- Saber los requisitos previos a la implantación de una estrategia CRM.
- Aprender a implantar una estrategia CRM.
- Analizar los beneficios de un CRM.
- Conocer en qué consiste el inbound marketing.
- Aprender a poner en marcha una campaña de marketing digital basada en inbound marketing.
- Saber cómo iniciar una campaña de email marketing y algunas herramientas.
- Adquirir los conocimientos para hacer un test A/B.
- Saber cómo crear un buyer persona.
- Aprender a enfocar el negocio en redes sociales.
- Distinguir las funciones de un community manager.
- Crear contenidos que conecten con la audiencia.

TEMARIO

I. CRM

- INTRODUCCIÓN
- FASES DEL PROCESO DE UN CRM
 - Entornos VUCA
 - El nuevo consumidor
 - El valor de la marca
 - Mercados globales y colaboración
 - Cómo implantar un CRM
- BENEFICIOS Y VENTAJAS
 - Máxima personalización
 - Datos

CURSO DE CRM



MARKETING Y VENTAS

- Comunicación fluida
- Multicanalidad e integración
- Movilidad y dinamismo
- Productividad
- Mejora de la satisfacción del cliente
- IMPLEMENTACIÓN
 - Planificación y asignación de presupuesto
 - La relación interdepartamental
 - La relación con los proveedores
 - La relación con los clientes
 - El seguimiento y control
 - Conocimientos técnicos del personal de la empresa
 - Presupuesto
 - Cronograma y asignación de funciones
 - Establecimiento de objetivos
 - Objetivos principales y secundarios
 - Objetivos de implantación
 - Presentación al personal de la empresa
 - Mapeo de los procesos de ventas
 - Mapeo de los procesos de captación
 - Mapeo de los procesos de contratación y venta
 - Mapeo de los procesos de fidelización
 - Embudos de ventas
 - Elección de la herramienta informática
 - Criterios de elección
 - Por dónde empezar a buscar
 - Cómo elegir
 - La base de datos
 - Estructura y convenciones
 - Bases de datos no relacionales
 - Bases de datos deductivas y bases de datos multidimensionales
 - Formación



- Puesta en marcha, análisis y mantenimiento
 - Puesta en marcha y análisis
 - Mantenimiento
- ¿ESTÁ PREPARADA TU EMPRESA?
 - ¿La dirección de la empresa está preparada para asumir el reto?
 - ¿Está el personal preparado?
 - ¿Se cuenta con los recursos necesarios y suficientes?
- ERRORES MÁS FRECUENTES
 - Error de dirección
 - Propuesta de valor incorrecta
 - Proceso de ventas mal definido
 - Dejar la implementación y parametrización a cargo del departamento informático o tecnológico
 - Elegir la herramienta incorrecta
 - Base de datos de poca calidad
- CRM PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS DE LA EMPRESA
 - Datos fiables
 - Canales de comunicación engrasados
 - Productividad
 - Trabajar por contextos
 - Postventa

II. INBOUND MARKETING

- Inbound Marketing vs. Marketing de contenidos
 - Introducción y primeras definiciones
 - Lead scoring
 - Lead nurturing
 - Marketing de contenidos
 - Equipo necesario y herramientas
- Etapas de Inbound
 - Construyendo el modelo
 - Buyer persona y buyer journey



- Creación de contenido
- Atraer: de extraños a visitantes
- Convertir
- Cerrar
- Complacer
- Marketing de permiso
 - Ventajas y desventajas
 - Los cinco niveles de confianza
- Email Marketing
 - Ventajas de una campaña de email marketing
 - La lista de correos electrónicos
 - Diseñando una campaña
 - Indicadores y medidas
 - Herramientas de email marketing
- A/B testing
 - Preparación
 - Qué se va a testar
 - La puesta en marcha y análisis

III. CONQUISTA A TU AUDIENCIA (BUYER PERSONA-SOCIAL MEDIA STRATEGYBLOGS)

- Introducción al buyer persona
- Cómo crear tu buyer persona
- Herramientas
- Una web social
- Las redes sociales
- Aplicación a negocio
 - Redes sociales y branding
 - Redes sociales y los clientes
- ¿Qué es un community manager?
- Tareas y funciones del community manager
- Metas del community manager

CURSO DE CRM



MARKETING Y VENTAS

- Habilidades y aptitudes en la gestión de redes sociales
- Casos de éxito en gestión de redes sociales
- Qué es y qué aporta un blog
- Mi primer blog
- Diseño y plantillas
- Cómo destacar un blog en la web: herramientas
 - Ofrecer a los usuarios contenidos exclusivos y de muy alta calidad
 - ¿Independiente o dependiente de la página web?
 - SEO y SEM
 - Redes sociales y otros medios de comunicación
- Tipos de estrategia
 - Comerciales
 - Relaciones públicas
 - Formativos
- Newsletter y blog
 - Parecidos y diferencias entre un blog y una newsletter
 - Combinando blogs y newsletters
- Curación de contenidos
- Storytelling
 - Estructura y elementos
 - Usos del storytelling
 - Transmedia storytelling

CURSO DE CRM



MARKETING Y VENTAS

POLÍTICAS DE PAGO

- Precios en **Pesos Mexicanos** - Excepto casos que se indique en otra moneda de manera expresa
- **LIQUIDACIÓN TOTAL** - Aplica previa al inicio del evento
- **DESCUENTO POR PRONTO PAGO** - Aplica liquidando el total de la inversión hasta 5 días hábiles previos al evento
- **POLÍTICAS DE PRECIOS Y DESCUENTOS** - Sujetas a términos y condiciones de IMECAF
- **FINANCIAMIENTO** - NO aplica

MÉTODOS DE PAGO

TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO

- VISA y MASTER CARD - No requiere presentación física
- AMERICAN EXPRESS - Si no es por PayPal, requiere presentación física

MESES SIN INTERESES

- 3, 6, 9 Y 12 MSI - Tarjetas Banamex
- PayPal (Según las opciones disponibles en la plataforma)

TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

- BANAMEX - Clabe 002180414600184021

DEPÓSITO BANCARIO

- BANAMEX - Cuenta 18402
- Sucursal 4146

TRANSFERENCIA O DEPÓSITO REQUIERE REFERENCIA

- Colocar cualquiera de los siguientes datos como referencia:
- Nombre, razón social, RFC o número de factura

BENEFICIARIO

- IMECAF México, SC



IMECAF®

Arquímedes 130
Dpcho. 205
Col. Polanco,
CDMX 11570

TEL. 55 1085 1515
800 236 0800
info@imecaf.com

www.imecaf.com



CURSO DE CRM

MARKETING Y VENTAS

POLÍTICAS DE CONFIRMACIÓN Y CANCELACIÓN

PENALIZACIONES

NO APLICA - Notificando hasta 6 días hábiles previos al evento

- **20%** - Notificando con menos de 6 días hábiles previos al evento - Se podrá elegir otro Curso pagando la diferencia. En caso de reincidencia, aplica penalización del **100%**
- **100%** - NO SHOW (No Asistencia) o notificando con menos de 72 hrs. hábiles previas al evento
- **CANCELACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO** - Se les descontarán las comisiones efectuadas por el banco emisor (incluyendo la opción de meses sin intereses, en su caso)

CONFIRMACIÓN OFICIAL

IMECAF notificará **5 días hábiles previos** al evento vía e-mail y/o teléfono del contacto proporcionado por la empresa contratante y ésta deberá confirmar por el mismo medio su asistencia.

Se sugiere realizar la gestión de **viáticos**, en su caso, una vez recibida | IMECAF no se hace responsable por gastos incurridos en este rubro.

IMECAF se reserva la posibilidad de cambios sin previo aviso por causas ajenas a su voluntad - Cursos sujetos a **QUÓRUM MÍNIMO**

© IMECAF México S.C. Todos los derechos reservados

