



**IMECAF®**

[www.imecaf.com](http://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](http://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

