

## WEBINAR: La solución tecnológica para la gestión de las Relaciones con los clientes (CRM)

Todas las empresas, en mayor o menor medida, interactúan con sus clientes a muchos niveles y con personal diferente. Cada interacción genera información sobre las necesidades y los deseos de los clientes tanto actuales como potenciales, así como su nivel de éxito a la hora de satisfacerlos. La solución para gestionar eficientemente toda esta información es el CRM (Customer Relationship Management) el cual es un software específico para la gestión de las relaciones con clientes. Se orienta normalmente para la gestión de tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente. En definitiva, podemos decir que es una aplicación que permite centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.

**Objetivo:** Descubrir qué es un CRM y qué es lo que aporta a las empresas para ayudarlas en la relación con sus clientes, así como mostrar los criterios recomendados para elegir un CRM concreto y conocer casos de éxito que muestran las ventajas de tener este tipo de software.

**Dirigido a:** A empresarios, emprendedores, autónomos, responsables de ventas, directores comerciales, responsables de marketing y personas interesadas en esta temática.

**Ponente:** Belén Hernández, Sales Development Representative en itop.

**Fecha:** Viernes, 18 de noviembre de 2022 a las 9:30h

**Lugar:** Se celebrará a través de Internet vía Zoom

**Inscripción:** Jornada gratuita previa inscripción en el siguiente [ENLACE](#)

HORARIO	AGENDA
9:30	<b>Apertura</b>
9:35	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué es el CRM y cómo puede ayudar a tu empresa?</li><li>• ¿De qué se compone un CRM?</li><li>• La inteligencia de cliente</li><li>• ¿Qué aporta el CRM a las empresas?</li><li>• ¿Cómo funciona un CRM?</li><li>• Razones por las cuales las empresas/pymes necesitan un CRM</li><li>• Empresas con CRM/ sin CRM: diferencias</li><li>• Criterios a considerar a la hora de elegir un CRM</li><li>• Casos de Éxito</li></ul>
10:30	<b>Preguntas</b>
11:00	<b>Cierre</b>

La Red CIDE Digital es una iniciativa de la Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo del Gobierno de Canarias, impulsada a través de la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI), y cofinanciada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, con una tasa de cofinanciación del 85% en el marco del Programa Operativo FEDER Canarias 2014-2020.