

1 Módulo Esencial



100%
Presencial



Acompañamiento
Personalizado



Certificado de
Participación

Gestión de CRM y Servicio Posventa

Gestión de CRM

1. Introducción y Visión General del Módulo CRM.
2. Datos Maestros del Socio de Negocios.
3. Gestión de Leads o Clientes Potenciales.
4. Registro y Gestión de Actividades.
5. Creación y Administración de Campañas.
6. Asistente de Generación de Campañas.
7. Gestión de Oportunidades de Venta.
8. Documentos Comerciales en CRM: Ofertas y Órdenes de Venta.
9. Cliente 360: Indicadores y Análisis del Cliente.
10. Reportes y Análisis del Módulo CRM.
11. Buenas Prácticas y Recomendaciones Finales.

Servicio Posventa

1. Introducción al Módulo de Servicio.
2. Datos Clave del Servicio.
3. Gestión de Llamadas de Servicio.
4. Gestión de Equipos de Cliente.
5. Contratos de Servicio.
6. Actividades y Seguimiento.
7. Reportes de Servicio:
 - Llamadas abiertas.
 - Historial de servicio.
 - Análisis por cliente.
 - Desempeño de técnicos.

¡Cupos limitados!

- * Las capacitaciones incluyen certificado de participación, refrigerio, material de apoyo y acceso a una máquina virtual.
- * Cada participante debe traer su laptop/dispositivo de trabajo personal.
El pago debe realizarse antes de iniciar el curso.
- * Los flujos abordados en el curso corresponden a los procesos estándar definidos por SAP.
- * Montos no incluyen I.V.A.

Información:

	Vanessa Abarca Gestora de Desarrollo Comercial ☎ (506) 7051-2532 ✉ vabarca@clavisco.com
	Cristian Rincón Gestor de Desarrollo Comercial ☎ (57) 3175787322 ✉ crincon@clavisco.com

Oficina Costa Rica: 400m oeste y 150m sur del AMPM, diagonal a Coopemédicos, Sabana Sur, San José, Costa Rica.

Oficina Colombia: Calle 97 No 23-60 Oficina 405 Edificio Torre Proksol Bogotá, Colombia.