



# TÉCNICAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE CARTERA DE CLIENTES

## COMPETENCIA A DESARROLLAR

Aplicar técnicas de gestión y desarrollo de cartera de clientes, según protocolos de atención definidos por la empresa.





# MÓDULO 1

## OBJETIVO

Identificar los fundamentos del ciclo de ventas, respetando las metas establecidas por la empresa.

## CONTENIDO

- Importancia del ciclo de ventas.
- Etapas del ciclo de ventas.
- ¿Qué es la gestión del ciclo de ventas?
- Automatizar tareas.
- Llamada de venta.





# MÓDULO 2

## OBJETIVO

Identificar los tipos de clientes, de acuerdo al público objetivo de la organización.





## CONTENIDO

- ❑ ¿Qué es un Buyer Persona?
- ❑ Buyer persona negativo.
- ❑ ¿Dónde encontramos nuestro perfil de cliente ideal?
- ❑ Diferencias buyer persona y público objetivo.
- ❑ Cliente ideal.
- ❑ Tipo de clientes.



# MÓDULO 3

## OBJETIVO

Aplicar etapas del embudo de marketing, respetando los lineamientos de la empresa.

## CONTENIDO

- ❑ Como involucrarte con el cliente.
- ❑ Clientes satisfechos generan mas clientes.
- ❑ Embudo de marketing.
- ❑ Importancia de reducir la fricción para el cliente.
- ❑ Estrategias de cobro a clientes.
- ❑ ¿Cómo mejorar la cobranza?
- ❑ Pasos para una cobranza efectiva.







# MÓDULO 4

## OBJETIVO

Aplicar estrategias de embudo de ventas, respetando los lineamientos de la empresa.



## CONTENIDO

- ❑ ¿Qué es el funnel de ventas?
- ❑ Etapas del funnel de ventas.
- ❑ Automatización.
- ❑ Uso de CRM.
- ❑ Importancia del CRM para la gestión comercial.



# MÓDULO 5

## OBJETIVO

Aplicar herramientas automatizadas de gestión de cartera de clientes, respetando los objetivos comerciales de la empresa.



## CONTENIDO

- ❑ Herramientas de gestión.
- ❑ ¿Qué es el CRM?
- ❑ Estrategia de un CRM.
- ❑ Técnicas de automatización con CRM.
- ❑ Ventajas CRM.
- ❑ ¿Qué hace un CRM?
- ❑ ¿Qué son los KPI?
- ❑ KPI y su importancia.
- ❑ KPI's más usados en la gestión comercial.

