

Programa de Capacitación



Escuela Francesa de Negocios

www.efn.edu.uy

GESTIÓN DE CLIENTES

Escuela Francesa de Negocios
Eduardo Acevedo 1438
C.P 11200 – Montevideo
Tel. 4086264
Fax. 4026055
info@efn.edu.uy
www.efn.edu.uy



GESTIÓN DE CLIENTES

Introducción:

La información sobre el cliente es clave para una adecuada relación con el mismo. La Gestión de la información acerca de nuestros clientes externos es una necesidad obligatoria en el mundo de los negocios actuales. Las compañías consideran que es la mejor fórmula para ser más competitivas.

Según una encuesta realizada en Europa, los beneficios que se obtienen con la implantación de un sistema de gestión de cliente son muchos, aunque existe un destaque en común "todas las empresas afirman que el valor medio del cliente podría incrementarse entre un 5% y un 25%.

Objetivos:

A través de este seminario se persigue detectar el comportamiento de nuestros clientes finales e intermediarios (todos los actores involucrados dentro del Canal de Distribución Comercial)

Aplicando una estrategia de análisis adecuada se podrán estudiar todos los datos resultantes de forma pormenorizada para poder detectar de dónde provienen nuestros mayores ingresos, quienes son nuestros verdaderos competidores directos, y, ver las causales de nuestras flaquezas para de esta manera revertir la situación.

En resumen:

- Identificar los tipos de clientes que puede tener una empresa
- Explicar los distintos parámetros para clasificar a los clientes
- Dar a conocer un sistema de fichas que permita almacenar y consultar la información disponible sobre cada cliente
- Indicar los aspectos controlables de los clientes
- Saber utilizar la estadística de venta
- Lograr captar nuevos clientes
- Mantener los actuales y aumentar sus compras
- Fidelización de los mismos
- Brindar mayor servicio, que es la clave a la hora de competir para las Pymes

Dirigido a:

Profesionales y empresas que quieran incrementar la rentabilidad de las acciones comerciales con sus clientes.

Metodología:

Se aplica metodología de taller con la participación activa de los alumnos

Modalidad:

Presencial



PROGRAMA:

Módulo 1

TIPOLOGÍA Y RELACIÓN CON CLIENTES

Contenido:

- a. El concepto de “cliente”.
- b. Identificación de clientes.
- c. Clasificación de clientes
 - Frecuente de compra
 - Volumen de compra
 - Imagen de la empresa
 - Rentabilidad
- d. Ficha de clientes
 - Elementos
 - Codificación
 - Modelo de ficha de clientes

Módulo 2

ARCHIVO Y CONTROL DE NUESTROS CLIENTES

Contenido

- a. Clases de archivo
- b. Organización de archivos
- c. Documentación que se debe archivar
- d. Control de clientes
- e. Tratamiento de reclamaciones
- f. Estadísticas de ventas



Escuela Francesa de Negocios

www.efn.edu.uy

INFORMES E INSCRIPCIONES

Escuela Francesa de Negocios

Eduardo Acevedo 1438

C.P 11200 – Montevideo

Tel. 4086264

Fax. 4026055

info@efn.edu.uy

www.efn.edu.uy