

# TENDENCIA, MERCADO Y CLIENTE FRENTE A UN CRM



## CONTENIDO

### 1.- Ciclo de vida del cliente, frente a la segmentación de cartera

El ciclo de vida del cliente es un círculo continuo que se vive de una manera intensa en las empresas, muchas de ellas ignoran estas fases, y menos aún lo confrontan con las diferentes formas de segmentar. El cliente no es tal en una sola palabra, la verdad adquiere muchos sentidos. En esta charla veremos el concepto aplicado a una estrategia de retención y generación de venta en diferentes giros de negocio, de forma que se podrá ver la aplicabilidad en la empresa con los resultados a esperar.

### 2.- Tendencias del mercado personalizado antes la evolución de nuevas tecnologías

El mercadeo personalizado no está haciendo utilizado efectivamente, ante las nuevas herramientas tecnológicas que hay en el mercado. Al contrario más bien lo que muchos ven en la nueva tecnología es una tendencia en la cual deben estar presentes. Entonces cual es la estrategia?

### 3.- Dos estrategias generar nuevos clientes y desarrollar actuales

Si estamos ante una nueva tendencia en el mercado en aspectos de comunicación.

Qué estrategia comercial está siguiendo?. Están alineados todos los recursos disponibles de la empresa para trabajar en los diferentes tipos de clientes que tiene la organización?

### 4.- Facilitando canales de comunicación al cliente, con su empresa y después?

Su empresa esta tan avanzada para estar al día, en el uso de nuevos junto con los tradicionales canales de comunicación con el cliente, Muy bien! Pero como personaliza su relación con sus clientes?

### 5.- Los sistemas de CRM realmente ayudan a las ventas más efectivas?

En el mercado hay muchas opciones de CRM, y aunque se vea el mismo como una necesidad. Esta su empresa organizada para adquirir una estrategia orientada hacia el cliente? El CRM colabora en muchos aspectos de la empresa, las finanzas, la gestión de cobro, el servicio al cliente, entre otros, pero que tanto lo requiere en las ventas?

### 6.- Vías de éxitos en el uso de un CRM

Ejemplos de algunas estrategias que se han utilizado para lograr una implementación exitosa para un CRM sin tener que morir en el intento o invertir una gran cantidad de dinero.