

LET'S GO  
TO WORK



Curso de configuración y manejo de CRM.  
Real Sitio de San Ildefonso

**Periodo lectivo:**

**2 de mayo a 8 de junio  
de 2017**

**MATRÍCULA  
ABIERTA  
¡PARTICIPA!**



ESTRATEGIA DE  
EMPRESARISMO Y  
EMPLEO JOVEN  
*garantía juvenil*

# Curso de configuración y manejo de CRM

El Fondo Social Europeo, la Diputación de Segovia y EOI Escuela de Organización Industrial, conscientes de la necesidad de aumentar la empleabilidad de nuestros jóvenes, lanza este programa que pretende capacitarles para su entrada en el mundo laboral especializándoles en un ámbito de demanda en el mundo empresarial.

El acrónimo CRM (Customer Relationship Management) siempre se ha asociado a una solución de software que se usaba como base de datos de nuestros clientes, pero un CRM es mucho más que eso, tanto que, en algunas empresas lo consideran como “el principal cambio en la cultura empresarial” pues está implicado de forma activa en todos los procesos de marketing y ventas, ayudando a desarrollar y optimizar la gestión de la relación con los clientes, de los agentes comerciales y de la propia marca.

En este curso el alumno aprenderá a configurar y manejar un CRM, tratando los temas intrínsecos a los tres tipos de CRM (operativo, analítico y colaborativo) de forma práctica.

Tras realizar este curso conocerá el funcionamiento de la mejor herramienta de ventas lo que le permitirá trabajar en el departamento de marketing o ventas de cualquier empresa y le ayudará a integrarse en cualquier equipo comercial.

Además pone a su alcance las herramientas necesarias para mejorar las habilidades sociales orientadas a la empleabilidad.



## REQUISITOS

### ► Dirigido a:

Jóvenes menores de 30 años, con nivel de estudios mínimo deseable de Bachillerato o FP grado medio, motivados por la necesidad de conocer directa y profundamente las herramientas tecnológicas que más se utilizan en la actividad comercial.

### ► Requisitos:

Estar inscrito como beneficiario en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil o inscrito en el momento actual como demandante de empleo en un servicio público de empleo.



## CONTENIDOS

### ► Empresa digital

- Inteligencia estratégica
- Empresa 2.0 - Herramientas colaborativas, firma electrónica, certificados digitales, factura electrónica, ..., LOPD, LSSI, ..., Seguridad informática).

### ► CRM Operativo

- Front-Office (Contact-center, venta telefónica, campañas directas, ...).
- Back-Office (ERP, e-business, ...).

### ► CRM Analítico

- Herramientas de análisis (Datawarehouse, Datamining, Business Intelligence, gestión del conocimiento, ...).

### - ► CRM colaborativo

- Integración (Sistemas IVR –Interactive Voice Reponse–, integración con clientes de correo electrónico, redes sociales, ...)

### ► Soluciones comerciales

- Comparativa (Comparativa de las principales soluciones comerciales CRM que se comercializan actualmente)
- Solución comercial (Demostración de funcionamiento de una solución comercial vigente, por ejemplo SAGE CRM)

### ► Empleabilidad

- Herramientas y habilidades (Preparación de Entrevistas y Currículum Vitae, Autoconocimiento y marca personal, búsqueda activa de empleo, etc.)



## DATOS TÉCNICOS

► **Coste:** Programa gratuito cofinanciado por el Fondo Social Europeo y la Diputación de Segovia y gracias a la colaboración del Ayuntamiento del Real Sitio de San Ildefonso y a la Real Fábrica de Cristales de la Granja

### ► Lugar de realización:

Real Fábrica de Cristales de La Granja  
Paseo del Pocillo, 1. Real Sitio de San Ildefonso, Segovia.

► **Horario:** Principalmente en jornada de mañana de 10.00-14.00 con clases presenciales 3 días a la semana y tutorías individuales las tardes y resto de mañanas.

### ► Duración (6 semanas):

60 horas lectivas, 7 horas de tutorías individuales y 30 horas de carga estimada de trabajo individual del alumno

# Inscripciones:

<https://www.eoi.es/es/cursos/25224/curso-de-crm-la-granja-de-san-ildefonso>

## más información:

### Diputación de Segovia

Área de Promoción Económica  
921429559

### EOI

Miryam Díaz  
miriamdiaz@eoi.es  
913495600

Un proyecto de:



Diputación de Segovia

Promoción económica



Actividad gratuita cofinanciada por:



**Unión Europea**  
**Fondo Social Europeo**  
**Iniciativa de Empleo Juvenil**

El FSE invierte en tu futuro

Gracias a la colaboración de:



**REAL SITIO DE**  
**SAN ILDEFONSO**  
ESCUELA AYUNTAMIENTO