



CRM - LA ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA
Nivel de formación: Complementaria

01 Presentación



Código
21720017



Horas
40



Modalidad
Virtual



02 Justificación del programa

El programa de formación de CRM, la administración de la Relación con los Clientes: se diseñó con el objetivo de brindar al aprendiz las herramientas necesarias para desenvolverse en un entorno tan competitivo y cambiante como lo es el ámbito empresarial, el cual se torna cada vez más exigente, actualmente la atención no se focaliza en producto, sino en el cliente. Por lo que se hace necesario tener un mayor conocimiento del usuario, para ofrecerle un trato personalizado.

El CRM nace como una estrategia que permitirá a las empresas, tener un contacto directo con los clientes y sus preferencias, logrando así una fidelización a la empresa y a sus productos.

03 Competencias a desarrollar

260101037. Gestionar las relaciones con los clientes mediante los canales de comunicación existentes.

04 Perfil de ingreso

Se requiere que el estudiante AVA tenga dominio de los elementos básicos relacionados con el manejo de herramientas informáticas y de comunicación: correo electrónico, chats, Messenger, procesadores de texto, hojas de cálculo, *software* para presentaciones, Internet, navegadores y otros sistemas y herramientas tecnológicas necesarias para la formación virtual.

05 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para resolver problemas simulados y reales; soportadas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes virtuales de aprendizaje, que recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor.
- El entorno.
- Las TIC.
- El trabajo colaborativo.