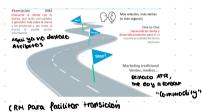


# TT: CRM

## CRH como Estrategia

Estrategia centrada en el cliente que busca incrementar los beneficios proporcionando más valor a dicho cliente

Una estrategia de negocio que busca construir proactivamente un sesgo o preferencia por una organización con sus empleados, canales y clientes, que resulta en una mayor retención y un rendimiento económico superior



### Construir una Relation

Recordad: estrategias de proposición de valor







comportamientos homogéneos.



Analizar su ciclo de vida potencial con la marca y los productos, categorizarlo y realizar una estrategia que maximico su ciclo de vida



## I deutificar

comunicación es importante

A Marma Para quejarse Lino para decir a todo vi

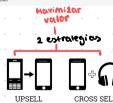


Objetivo: categorizar de la forma más sencilla posible.



## ciclo de vida





## Interactuar





Mayor calidad de servicio. Interacción



Acceso a canales predefinidos y de bajo coste: FAQS, foros, bases de datos...

#### Estrategia de comunicación y tecnología



par al Cliente to a busca

## CRM: Madurez

Relacion con el Cliente

CRM



		CRM Emergente	CRM Aprendizaje	CRM Explotación	CRM Excelencia
Estrategia	Orientación all Cliente	Baja	Media	Alta	Muy Atta
	Concepto CRM	Tecnología/ Proceso	Estratégico	Estratégico	Estratégico + Capacidades
	Alineamiento	No existe o administrativo	Conducida funcionalmente	Reciproco o simultáneo	Simultáneo
Gestión	Grado de Desarrollo	No desarrollado o en desarrollo	Uso temprano	Uso maduro	Uso maduro
	Foco de las Aplicaciones	Integración	Explotación	Colaboración	Colaboración
Tecnología	Integración y Estandarización	Baja	Media	Media	Alta
	Escalabilidad	Baja	Baja	Media	Alta
Contribució n	Contribución estratégica	Baja	Media Baja	Media Alta	Alta