**Plan de Capacitación**

**Proyecto CRM BeMain**

**Fecha*: 13-12-2024***

**Tabla de contenido**

**Contenido**

[Introducción 3](#_heading=h.gjdgxs)

[Alcance 3](#_heading=h.30j0zll)

[Propósito 3](#_heading=h.1fob9te)

[Participantes 3](#_heading=h.3znysh7)

[Módulos de Capacitaciones 4](#_heading=h.2et92p0)

[Exámenes de Aprendizaje 4](#_heading=h.3dy6vkm)

# Introducción

El presente documento tiene como objetivo estructurar y planificar las actividades de capacitación para el personal que interactúa con el **CRM BeMain**, un sistema diseñado para gestionar relaciones con los clientes y optimizar la eficiencia en los procesos de ventas y marketing. El éxito de cualquier sistema de software depende en gran medida de la capacitación efectiva de los usuarios finales y los administradores, lo cual garantiza una correcta utilización del sistema, mejora de la productividad y minimización de errores.

Este plan busca asegurar que los usuarios del sistema no solo comprendan las funcionalidades del CRM, sino que también estén capacitados para utilizarlo de forma eficiente y alineada con los objetivos organizacionales. La capacitación se dividirá en módulos específicos que abordarán las áreas clave del CRM, con un enfoque en la gestión de contactos, ya que es una de las funcionalidades principales del sistema.

# Alcance

Este plan de capacitación se centra en los colaboradores directamente involucrados en la gestión del sistema, limitándose a los módulos necesarios para el correcto uso del **CRM BeMain**. El alcance del plan incluye la capacitación en la **gestión de contactos**, la creación de tareas asociadas a clientes, y la utilización de las funcionalidades básicas del sistema para mejorar la comunicación con los clientes y optimizar los procesos internos.

El plan está diseñado para capacitar a los usuarios en el uso práctico del CRM, enfocándose en tareas que los colaboradores realizan regularmente. El entrenamiento será realizado dentro del tiempo establecido para asegurar que el equipo pueda utilizar el sistema con la mayor eficacia posible.

# Propósito

El propósito de este plan de capacitación es proporcionar una formación adecuada y efectiva a todos los participantes que estén utilizando el **CRM BeMain**. A través de este plan, se busca:

1. **Asegurar la correcta adopción del CRM**: Garantizar que los usuarios comprendan cómo utilizar todas las funciones principales del CRM para la gestión de contactos.
2. **Optimizar la productividad**: Capacitar a los administradores y usuarios en el uso de herramientas que permitirán gestionar de manera eficiente las relaciones con los clientes.
3. **Evaluar la comprensión del sistema**: Utilizar exámenes y cuestionarios para asegurar que todos los participantes puedan realizar las tareas asignadas sin dificultad.

# Participantes

Los participantes de la capacitación son las personas directamente involucradas en el uso del **CRM BeMain**. Los roles son los siguientes:

* **Manuel Fuentes**Rol: Administrador de Sistema  
  Responsable de gestionar la configuración general y la supervisión del sistema.
* **Benjamín Ramos**Rol: Usuario y Entrenador Principal  
  Responsable de realizar las capacitaciones y entrenar al personal en la gestión de contactos.

# Módulos de Capacitaciones

*Descripción de las capacitaciones que se desarrollaran*

Los módulos de capacitación son fundamentales para asegurar que los participantes comprendan y puedan aplicar el sistema correctamente en sus roles. A continuación, se describen los módulos clave de capacitación:

| Nro. | Nombre Capacitación | Descripción | Contenido | Relator | Duración | Participantes | Lugar |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Gestión de Contactos | En este módulo se abordarán las principales herramientas del CRM para gestionar y actualizar los contactos. Se enseñará a añadir, modificar y eliminar contactos, así como a asignar tareas y gestionar la información de cada cliente. | - Crear y editar contactos  - Búsqueda avanzada  - Asignación de tareas y seguimientos  - Importación/exportación de contactos | Benjamín Ramos | 2 Días | Administradores, Usuarios | Reuniones Online por Google Meet |
| 2 | Gestión de Tareas y Seguimiento de Clientes | Este módulo tiene como objetivo enseñar a gestionar tareas relacionadas con los clientes y cómo hacer seguimiento de interacciones. | - Crear y gestionar tareas  - Asociar tareas a clientes  - Uso del calendario para organizar seguimientos | Benjamín Ramos | 1 Día | Administradores, Usuarios | Reuniones Online por Google Meet |
| 3 | Reportes y Análisis de Datos | Se capacitará a los usuarios para generar reportes sobre la interacción con los clientes y analizar los datos dentro del CRM. | - Generación de reportes  - Análisis de datos  - Exportación de informes para uso externo | Manuel Fuentes | 1 Día | Administradores | Reuniones Online por Google Meet |

# Exámenes de Aprendizaje

*Para evaluar la efectividad de la capacitación y la comprensión de los participantes, se implementará un sistema de* ***cuestionarios online*** *al final de cada módulo. Los exámenes estarán enfocados en las funcionalidades más críticas del CRM y en la capacidad de los participantes para aplicar lo aprendido en escenarios reales.*

* ***Evaluación por módulo****: Cada módulo tendrá un cuestionario con preguntas tanto de opción múltiple como de respuesta abierta para evaluar la comprensión teórica y práctica.*
* ***Criterios de Aprobación****: Los participantes deberán obtener un puntaje mínimo del 80% para aprobar cada módulo.*
* ***Retroalimentación****: Después de cada examen, se brindará retroalimentación personalizada sobre el desempeño y se proporcionarán recursos adicionales si es necesario.*