

CURSO

Curso de Certificación de CRM

Reseña del programa	El curso de certificación CRM (Customer Relationship Management) se enfoca en el desarrollo de una estrategia para su empresa que vaya más allá de los conceptos tradicionales de procesos, gente y tecnología. El curso cubre seis áreas esenciales para ayudar a su empresa a establecer una estrategia de CRM e introduce conceptos de CRM 2.0 y redes sociales.
Expositor	Dr. Luis Miguel Martínez Cervantes
Currículum del expositor	<p>Es coordinador del Proyecto de Convergencia Digital en el Departamento de Comunicación de la Universidad Iberoamericana. El Dr. Martínez es académico titular e investigador en los departamentos de comunicación y de ingeniería; en las áreas de instrumentación electrónica y tecnologías de información y comunicación. En 2002, dirigió el proyecto técnico de mejoramiento de la estación de radio de la UIA, actualmente Ibero 909 Radio. En 2003, fundó el programa universitario de Tecnologías para el Aprendizaje.</p> <p>El Dr. Martínez es ingeniero electrónico y de comunicaciones (Universidad Iberoamericana), cuenta con una maestría en sistemas de medición industrial (Brunel University, Londres, Reino Unido) y es Doctor por la misma universidad en el área de sensores. Actualmente, su investigación está enfocada al estudio del impacto de la tecnología en la educación, los medios de comunicación y la sociedad. Es autor de artículos científicos y libros. Es columnista en la revista Merca 2.0. Actualmente es miembro de diversas sociedades profesionales, incluyendo la IEEE y la ISOC Cap. México.</p>
Perfil de Ingreso	Dirigido a personas interesadas en mejorar la calidad de las organizaciones a través de mejoras en la relación con los clientes.
Objetivos	Identificar y aplicar los beneficios del CRM en el entorno empresarial para mejorar las relaciones con los clientes.
Contenido temático	<ul style="list-style-type: none"> · Visión y Estrategia del CRM · Identificando y Creando Valor para el Cliente · La Experiencia del Cliente · Procesos Empresariales Orientados al Cliente · Selección e implementación de Tecnología · Colaboración Organizacional y Gestión de Cambios.
Informes	<p>Lic. Abraham Valverde Tel. 59 50 40 00 Ext. 7160 ec.online@uia.mx</p>
Coordinadora del área	<p>Lic. Elsa López Sohle Tel. 59.50.40.00 Ext. 7931 elsa.lopez@uia.mx</p>

La Universidad Iberoamericana se reserva el derecho de posponer o cancelar los programas. Todos los alumnos de la Dirección de Educación Continua quedan regidos por los reglamentos generales de la Universidad Iberoamericana, así como de los reglamentos particulares internos.