



Administración y Manutención de cartera de Clientes

itraining.cl



Antecedentes OTEC

Razón Social	:	Empresa de Capacitación Computronic Ltda.
Nombre de Fantasía	:	OTEC Itraining Capacitaciones
Nº registro SENCE	:	276-15/01/1996
Certificados	:	NCH2728 ISO 9001:2008 ES-1143/2006
Nº años de experiencia	:	Desde 1994 fortaleciendo competencias.

Nombre del curso

Administración y Manutención de cartera de Clientes.

Descripción

- Identificar y aplicar métodos y técnicas para la elaboración de un plan comercial, así como un modelo de seguimiento, que busque la mantención de clientes como objetivo fundamental.
- Reconocer y analizar los aspectos claves que conforman un proceso de construcción de carteras de clientes.
- Orientado para Gerentes Y Jefes De Áreas Comerciales, Gerentes Y Jefes De Ventas, Responsables De Áreas De Servicio Al Cliente, Ejecutivos Comerciales Y Venta, Product Manager, Y Toda Persona Que Se Relacione Con Las Estrategias Comerciales Tendientes a Buscar, Captar Y Mantener Clientes e Identificar y aplicar herramientas y técnicas de administración de carteras de clientes.

Objetivos

- Reconocer y analizar las ventajas de la comercialización basada en la satisfacción del cliente.
- Analizar el perfil del cliente actual y sus derechos.
- Reconocer y analizar las principales estrategias de comercialización así como las técnicas de estudio de mercado.
- Analizar el concepto de ventaja competitiva de una empresa.
- Identificar y analizar reglas que operan en un proceso de fidelización del cliente.
- Identificar y analizar los elementos que componen un Sistema de Servicio al Cliente.
- Identificar y analizar metodologías para la construcción de un Sistema de Servicio al Cliente.

- Identificar y analizar un proceso de mejoramiento continuo aplicado a la administración de cartera de clientes.
- Identificar y analizar los fundamentos que justifican elaborar una estructura organizacional orientada al servicio.
- Identificar y analizar un Sistema de Administración por la Calidad.
- Reconocer el servicio adicional para evitar la fuga silenciosa.
- Identificar técnicas para el manejo de conflictos con clientes.
- Analizar la importancia de la influencia de las relaciones humanas en el desempeño laboral.
- Analizar la influencia de la personalidad y de las actitudes en la forma como se construyen relaciones con los clientes.
-

Duración | horas

El curso tiene una duración de 16 horas cronológicas.

Requisitos

Previo manejo de técnicas de ventas para el desarrollo y captación de clientes.

Lugar de Capacitación

- El **Centro de Entrenamiento** de OTEC Itraining Capacitaciones ubicado en el centro de Viña del Mar. Cuenta con equipamiento del más alto nivel tecnológico para cursos de 12 a 20 participantes.

En las instalaciones del cliente mediante el servicio **Sala Móvil**. Facilitamos notebooks y el equipamiento necesario para todos los asistentes, sin costo adicional para su empresa.

Evaluación inicial

Se realizará una evaluación de aprendizaje y de transferencia a los participantes del curso, cuyo objetivo es determinar el nivel de conocimientos de los participantes con respecto a la temática del curso.

Material de apoyo para la capacitación

- Programa de trabajo.
- Apuntes / ejercicios / casos.
- Manual del alumno.

Informe final

Una vez finalizado el curso, se emite un informe final de capacitación que contiene los siguientes documentos:

- Informe del curso con la nota.
- Informe con porcentaje de asistencia.
- Diploma en el cual se acredita la aprobación del alumno.

Solicitud de reunión y Cotizaciones

En OTEC ITraining queremos responder a tus consultas. Te invitamos a solicitar una reunión con nuestras asesoras de capacitación.

Escríbenos a ventas@itraining.cl y te responderemos a la brevedad.