

Conoce cómo utilizar CRM para retener y fidelizar clientes

ccb.org.co | Síguenos en:      

Cristhian Duran



Consultor en Marketing Digital. Certificado en HubSpot y Facebook, Google y Zapier.

Más de 7 años de experiencia en la industria, desarrollando e implementando estrategias en SEM, SEO, Social Media, Email Marketing, Inbound Marketing y Automate Marketing. Mi objetivo es ayudar a pequeñas y medianas empresas a mejorar sus procesos de venta mediante estrategias digitales.

“Mi objetivo es ayudar a pequeñas y medianas empresas a optimizar sus procesos de venta mediante estrategias digitales.”

 @marketingdigitalcd

¿Qué es un CRM?



¿Qué es un CRM?

El **Customer Relationship Management (CRM)** es un conjunto de estrategias que se utilizan para gestionar la relación de una empresa con los clientes o usuarios. Existen plataformas de CRM que tienen como objetivo la gestión de la información de los clientes, las ventas y los leads o prospectos.

Las grandes empresas manejan y deben procesar grandes cantidades de datos, en específico en cuanto a la relación que tienen con sus clientes o posibles clientes. Un CRM contribuye a que estos procesos dejen de ser manuales, se automaticen y por tanto, se obtengan beneficios para la compañía en sus esfuerzos.

¿Qué es un CRM?

¿Cómo usar un sistema CRM?

No existe una sola forma de utilizar un sistema CRM, primero, porque hay gran variedad de estos tipos de software, por lo que tienen diferentes funciones y metodología de uso. De manera general, veamos algunas de las acciones que generalmente podemos hacer en un CRM:

- Tener en él tus contactos, tanto de posibles clientes como de clientes.
- Registrar en él toda interacción que se tenga con los contactos.
- Tener registro de cotizaciones o trabajo de ventas.
- Registrar las ventas.
- Utilizarlo para establecer los seguimientos que deben realizarse.
- Registrar toda la información.
- Ajustarlo a tus necesidades.
- Realizar análisis.

Cuando se haga uso de un CRM, habrá un proceso de adaptación, el tiempo que lleve dependerá tanto del equipo de trabajo de la empresa y de la plataforma de la que se trate.

¿Qué es un CRM?



<https://www.youtube.com/watch?v=Ztr24-JBL2s>

#SOYEMPRESARIO



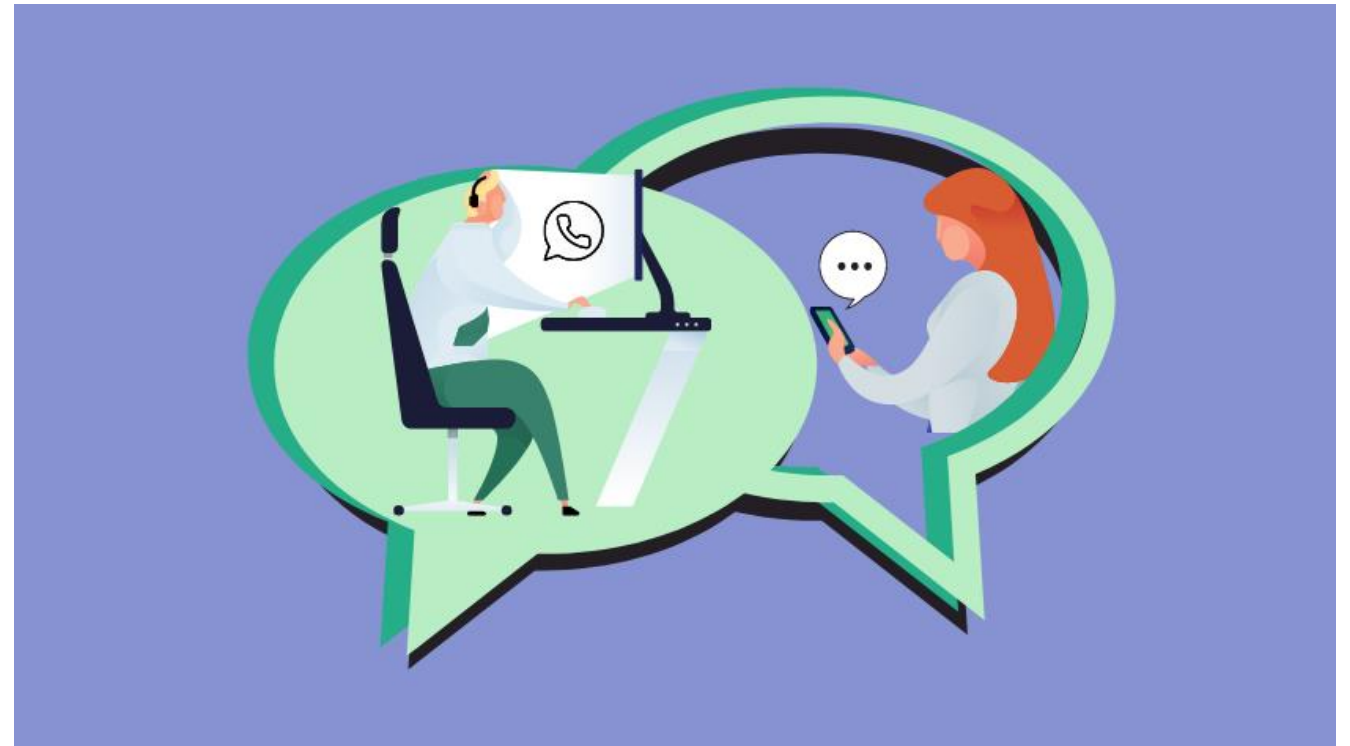
Tipos de CRM

#SOYEMPRESARIO

CRM Operativo

Los CRM operativos tienen como objetivo la automatización de las áreas de marketing, servicios y ventas. Por lo que puedes realizar diversas tareas en estas áreas, como lo son: seguimiento de campañas de email marketing, interacción con posibles clientes, almacenamiento de información de nuestros posibles clientes y los clientes actuales; la atención al cliente y la gestión de la posventa.

Este tipo de CRM tienen dos características: una parte que se dedica a la gestión comercial, las ventas y por supuesto, al marketing; y otra, que se especializa en funciones de finanzas y contabilidad. Dos de los CRM operativos más famosos son Salesforce y Hubspot.



#SOYEMPRESARIA

CRM Analítico

El enfoque de este tipo de CRM está en obtener información y analizarla para poder comprender más a los clientes y brindarles un mejor servicio. ¿Qué procesos podemos mejorar a partir de esta información? Segmentación, mejores campañas de marketing, procesos de venta más personalizados.

Los términos esenciales en un CRM analítico son: el almacenamiento y minería de datos, así como herramientas de procesamiento analítico en línea, conocidas por sus siglas en inglés: OLAP



#SOYEMPRESARIA

CRM Colaborativo

Tienen como objetivo la colaboración de distintos departamentos, principalmente se centran en tres: servicios, ventas y marketing.

Con este tipo de CRM se busca tener una mejor comprensión de las necesidades o intereses de los clientes, para así ofrecer la atención que se requiera. En los CRM colaborativos los dos conceptos principales son: interacción y canales.

La interacción se refiere a la gestión de toda comunicación que la empresa tiene con sus clientes, por otra parte, los canales son el medio por el que nos vamos a acercar a un cliente o prospecto, una vez que hemos determinado que es el canal por el cual prefieren tener comunicación con nuestra empresa.

Los CRM nos brindan la oportunidad de acceder desde distintas áreas de una empresa a información valiosa de nuestros clientes, hace accesible dicha información para todos, contribuye a optimizar los procesos tanto de marketing como de ventas y generar relaciones con los clientes.



#SOYEMPRESARIA

Tipos de CRM



<https://www.youtube.com/watch?v=XJCScfuZliE>

#SOYEMPRESARIO

Beneficios de usar CRM

➔ Optimiza los tiempos de respuesta

➔ Maximiza la oportunidad de venta

➔ Mejora la productividad

➔ Favorece la comunicación interna

➔ Posibilita la segmentación de los clientes

➔ Promueve relaciones más cercanas

➔ Permite seguimiento en cada etapa

➔ Pronósticos más acertados

➔ Facilita la toma de decisiones

➔ Lealtad del cliente



¿Como implementar un CRM en su microempresa sin tener una gran inversión en el?

#SOYEMPRESARIA

Implementación de CRM con Excel

cristhianduran.com/plantilla-crm-excel



#SOYEMPRESARIA

Implementación de CRM

hubspot.com



#SOYEMPRESARIA

■ ¿Preguntas?

#SOYEMPRESARIA



Gracias

#SOYEMPRESARIA

ccb.org.co | Síguenos en:

