

Relación con el cliente (CRM)

Manual del Emprendedor



RELACIÓN CON EL CLIENTE (CRM)

CRM (Customer Relationship Management)

¿Qué es un CRM?

Es una estrategia de negocio orientada a fidelización de clientes. Permite a todos los empleados de una empresa disponer de información actualizada sobre los mismos, con el objetivo de optimizar la relación entre empresa/cliente. Además, ayuda a conocer todos los diferentes puntos de contacto con los cuales el cliente interactúa en la empresa.



Metodología de un CRM

Se trata de utilizar la tecnología para organizar, automatizar y sincronizar los procesos de negocios, principalmente actividades de ventas, de comercialización, servicio al cliente y soporte técnico. Sus objetivos principales son:

- Encontrar, atraer y ganar nuevos clientes
- Retener a clientes actuales de una compañía
- Atraer a antiguos clientes
- Reducir costos de marketing y servicio al cliente



Sistemas CRM

ORACLE

Microsoft Dynamics CRM

salesforce.com
Success On Demand

salesboom
Cloud CRM

vtiger

SUGARCRM
COMMERCIAL OPEN SOURCE

ZOHO
Work. Online

B-KiN