



# Gestor de Relaciones con clientes (CRM)

**ATICMA**

**ATICMA**



## Tramo 1: Administrador CRM

- **Módulo 1:** Onboarding.
  - Comenzaremos tu viaje como Administrador CRM, asegurándonos de que te sientas cómodo con la plataforma desde el primer día. Aprenderás a navegar por la plataforma, personalizar tu perfil y aprovechar las características básicas para agilizar tus tareas diarias.
- **Módulo 2:** Gestor de Objetos.
  - Creación y gestión de objetos en la plataforma CRM. Aprenderás a personalizar campos, establecer relaciones entre objetos y definir reglas de validación para garantizar la integridad de los datos.
- **Módulo 3:** Automatización de Procesos.
  - Descubre cómo automatizar tareas y procesos comerciales utilizando Flows. Trabajarás en ejercicios prácticos donde podrás configurar flujos de trabajo automatizados que ahorren tiempo y mejoren la eficiencia.
- **Módulo 4:** Configuración de la Org. en CRM.
  - Aspectos técnicos de la configuración, desde la personalización de páginas y perfiles hasta la creación de roles y permisos, te guiarán a través de las mejores prácticas para garantizar una configuración segura y efectiva de tu organización.
- **Módulo 5:** Aplicaciones de Ventas y Marketing.
  - Suma habilidades clave para impulsar tus actividades de ventas y marketing utilizando aplicaciones como Salesforce Sales Cloud y Marketing Cloud. Participarás en ejercicios prácticos que te ayudarán a gestionar leads, oportunidades, campañas y mucho más.
- **Módulo 6:** Productividad y Colaboración.
  - Descubre cómo aumentar tu productividad y colaborar eficazmente con tus compañeros utilizando herramientas como Salesforce Chatter y tareas y eventos. Trabajarás en casos prácticos donde podrás experimentar de primera mano cómo estas herramientas mejoran la colaboración y la eficiencia en el entorno de trabajo.
- **Módulo 7:** Aplicación de Servicio y Soporte.
  - Aprenderás a brindar un servicio excepcional al cliente. A través de ejercicios prácticos, desarrollarás habilidades para gestionar casos, crear bases de conocimiento y utilizar herramientas para ofrecer soporte de alta calidad.



- **Módulo 8:** Gestión de Datos y Analítica.

- Aprenderás cómo capturar, gestionar y analizar datos importantes utilizando Salesforce Reports, y Dashboards para tomar decisiones informadas y alcanzar tus objetivos comerciales.

Modalidad: Virtual asincrónica.

Horas cátedra: 120 hs.

# Gestor de Relaciones con clientes (CRM)

## EVALUACIÓN

Los cursos tendrán el seguimiento de los tutores, y para aprobar deberán haber concluido satisfactoriamente todas las actividades, haber cumplimentado el 85% de asistencia y aprobado la evaluación final.

