

Curso de Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas

SKU	37008
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	98 horas
Dirigido a	Asistentes, secretarías, administrativos y personas que buscan fortalecer su desempeño en organizaciones públicas y privadas.

Introducción

Este curso entrega una formación aplicada en **Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas**, con un enfoque progresivo y práctico. Las actividades permiten comprender los conceptos principales, utilizar herramientas de trabajo, analizar situaciones habituales y desarrollar criterios para actuar de manera ordenada, responsable y fundamentada en contextos profesionales de Chile y Latinoamérica.

Unidad 1: Fundamentos de Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas

- Conceptos esenciales de Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas: propósito, alcance y lenguaje técnico utilizado en el área.
- Contexto profesional: relación de Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas con el rol administrativo y la organización del trabajo.
- Criterios de actuación: responsabilidades, límites del rol y prácticas de trabajo ordenadas y verificables.

Unidad 2: Métodos y herramientas para Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas

- Planificación del trabajo: definición de objetivos, etapas, recursos y resultados esperados en Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas.

- Uso de herramientas: selección de instrumentos, registros y apoyos pertinentes para las herramientas de registro, documentación y coordinación.
- Control del proceso: revisión de calidad, consistencia de antecedentes y resguardo de la información.

Unidad 3: Aplicación práctica de Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas

- Análisis de casos: identificación de problemas, variables y decisiones frecuentes relacionadas con Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas.
- Desarrollo de soluciones: aplicación paso a paso de técnicas vinculadas con la atención de usuarios y la comunicación profesional.
- Interpretación de resultados: formulación de conclusiones claras, justificadas y útiles para la toma de decisiones.

Unidad 4: Gestión y mejora en Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas

- Comunicación profesional: presentación de resultados, recomendaciones y antecedentes a distintos públicos.
- Gestión de riesgos y errores: prevención de fallas habituales, tratamiento de desviaciones y trazabilidad.
- Plan de mejora: integración de aprendizajes de Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas con el control de tareas, indicadores y mejora del servicio.

Metodología

Estudio autónomo mediante lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios de avance y evaluación final.

Recursos Didácticos

Manual de estudio, guías de trabajo, glosario técnico, material descargable, fichas de apoyo y casos prácticos.

Evaluación

Cuestionarios por unidad, actividades aplicadas, resolución de casos prácticos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y el alcance profesional de Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas.
 - Aplicar métodos, herramientas y criterios de análisis en situaciones relacionadas con Gestión de CRM y Apoyo Administrativo de Ventas.
 - Organizar antecedentes, comunicar resultados y proponer mejoras con claridad y responsabilidad.
-