

# CRM y su importancia



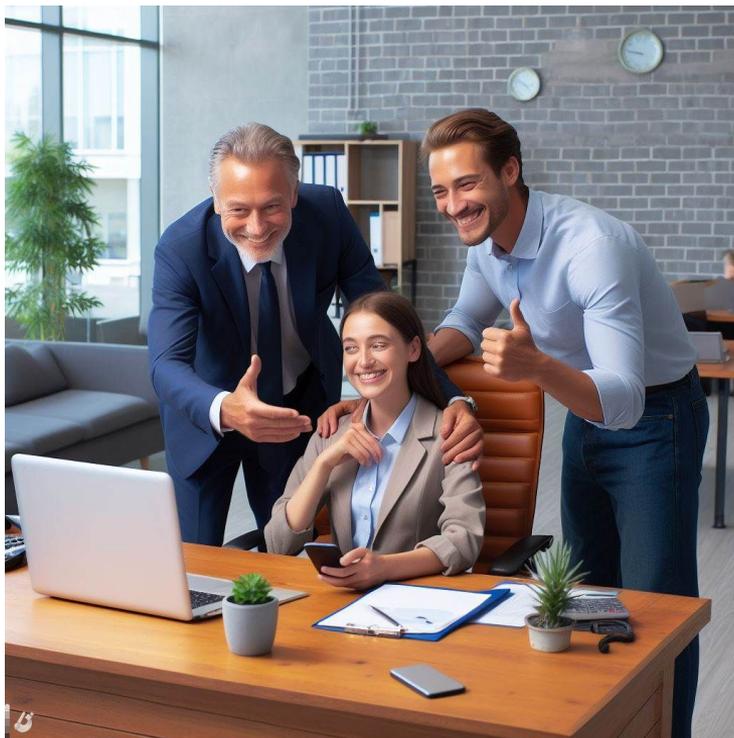


# Que es un CRM?

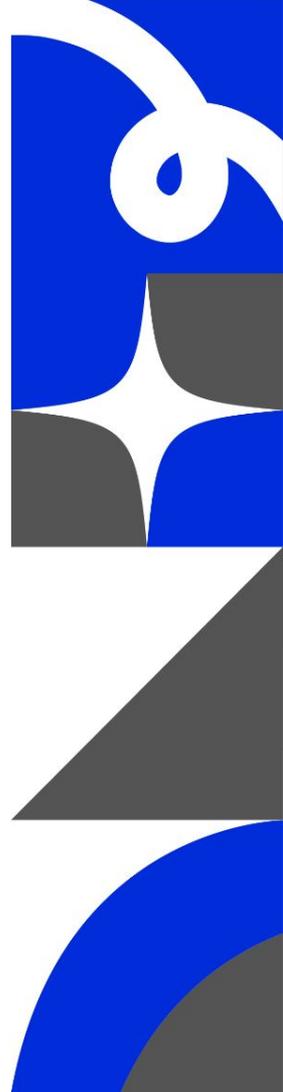
Un CRM (Customer Relationship Manager)

Es probablemente una de las herramientas más valiosas que puede implementar cualquier empresa para crecer con más fuerza y optimizar la gestión y tratamiento de sus prospectos.

# NO ES LO MISMO 1 QUE 1,000



Conocemos bien al cliente  
Tenemos **TOD**O el tiempo para  
atenderlo, acompañarlo en  
**TOD**AS sus solicitudes y  
sabemos casi **TOD**O de su vida.



# NO ES LO MISMO 1 QUE 1,000



NO controlamos a **TODOS** los clientes  
NO Tenemos **TODO** el tiempo para atenderlo o acompañarlo y sabemos casi **NADA** de su vida.



# RIESGOS DE LA AUSENCIA DE UN CRM



**Rotación de personal**  
del departamento comercial,  
mercadeo y servicio al cliente

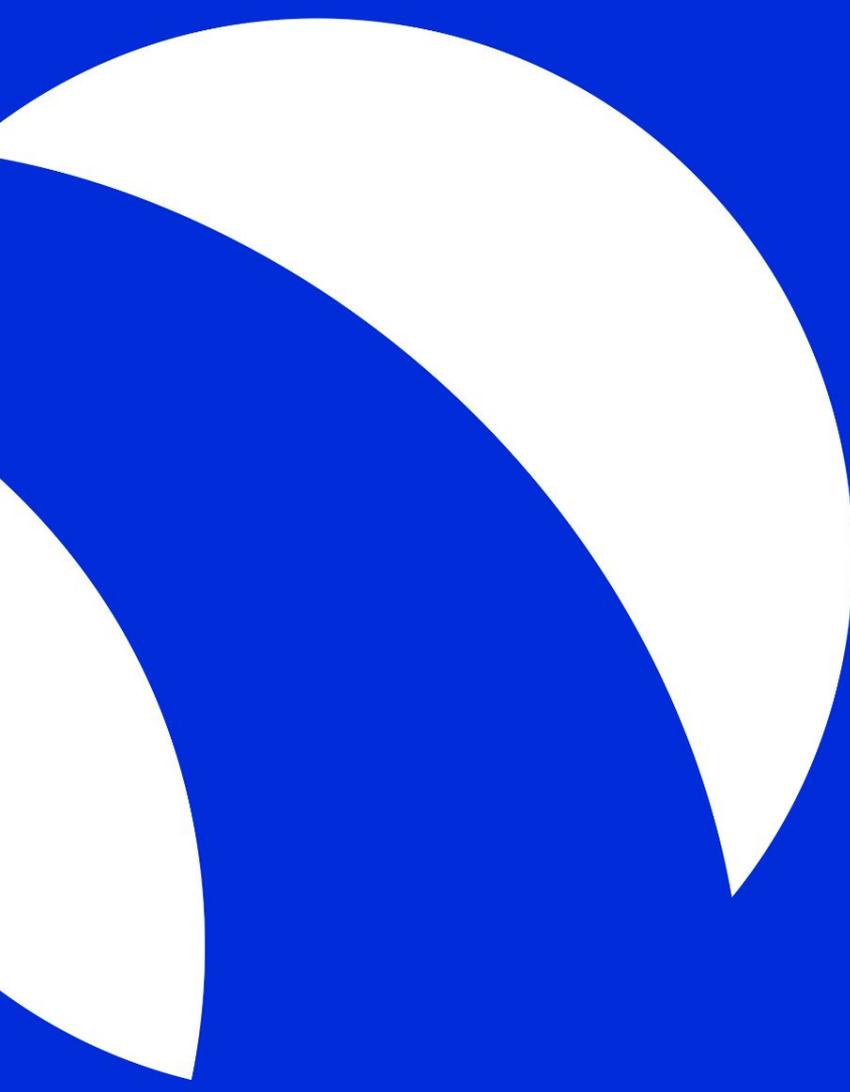
**Desconexión**



**Entonces un CRM  
se vuelve  
CRUCIAL en un  
NEGOCIO**



# Estrategias Marketing

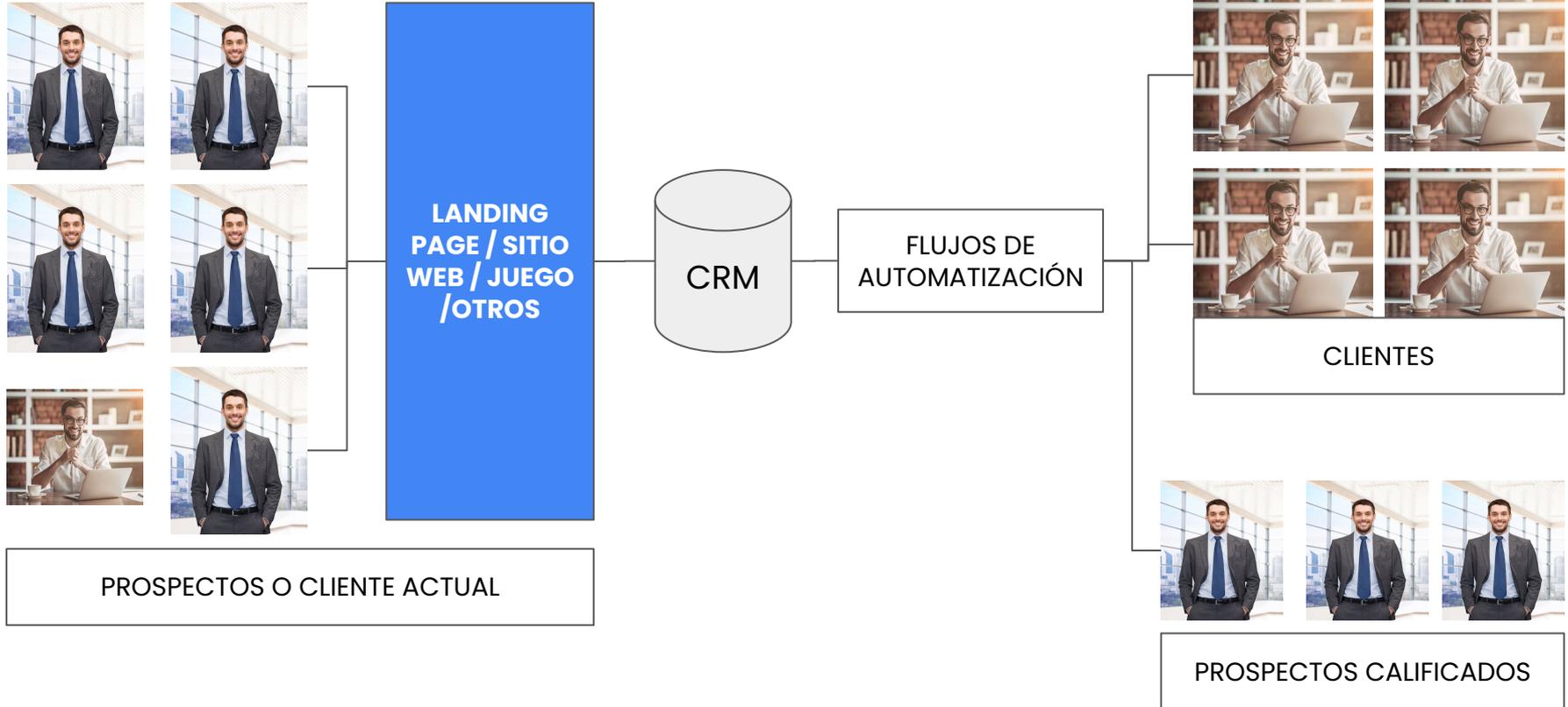
- 
- 
- 1. Marketing de fidelización**
  - 2. Marketing influencers**
  3. Marketing de experiencias
  4. Co-Marketing
  5. Experiencia Omnicanal
  6. Growth Hacking
  - 7. Marketing Conversacional**
  8. Marketing de contenidos por otros
  9. VideoMarketing

# 1. Marketing a través de influencers

Es una **tendencia** que se ha consolidado como una de las mejores opciones **para crear experiencias y potenciar** la autenticidad a través de un embajador de **la marca**



# Aplicado a CRM



## 2. Marketing conversacional

Permite **interactuar con un prospecto** calificado hasta convertir su interés en una **compra**



# Aplicado a CRM

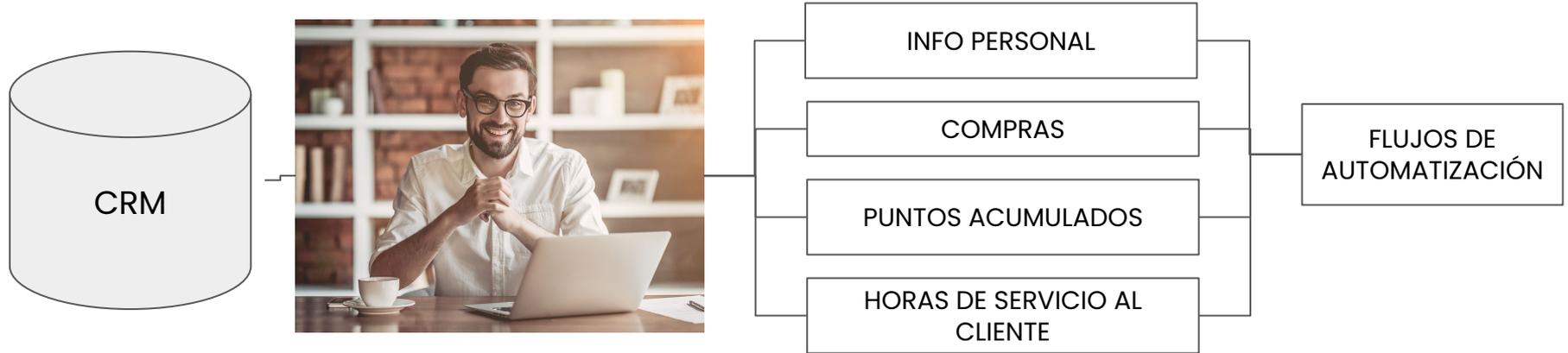


# 3. Marketing de Fidelización

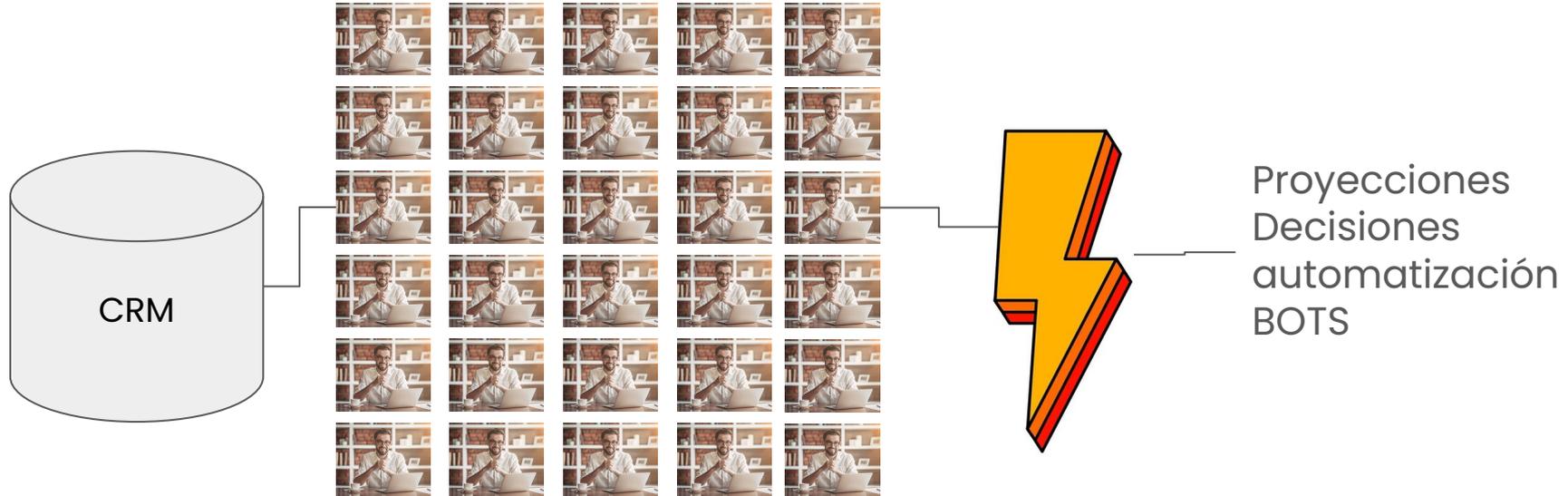
El objetivo es **cultivar la relación con el cliente**, hacer que esta crezca



# Aplicado a CRM



# INTELIGENCIA ARTIFICIAL "CLAVE"



# ANTES

**Antes, con el embudo...**  
los clientes eran la  
última prioridad

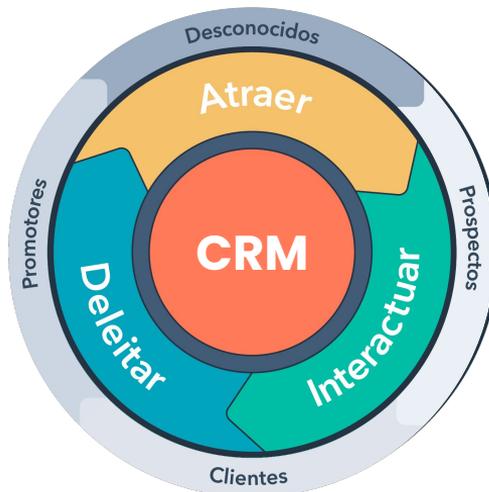


# AHORA

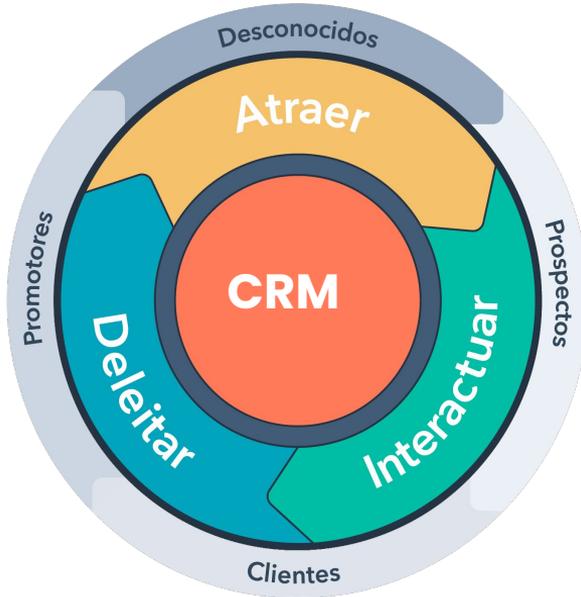
**Antes, con el embudo...**  
los clientes eran la  
última prioridad



**Ahora, con el ciclo...**  
los clientes están en el  
centro del proceso



# ENTONCES



1. Estrategias de marketing para atraer
2. Estrategias de marketing para nutrir y lograr ventas
3. Estrategias de marketing para fidelizar, retener y recompra



# CRM EN EL MERCADO

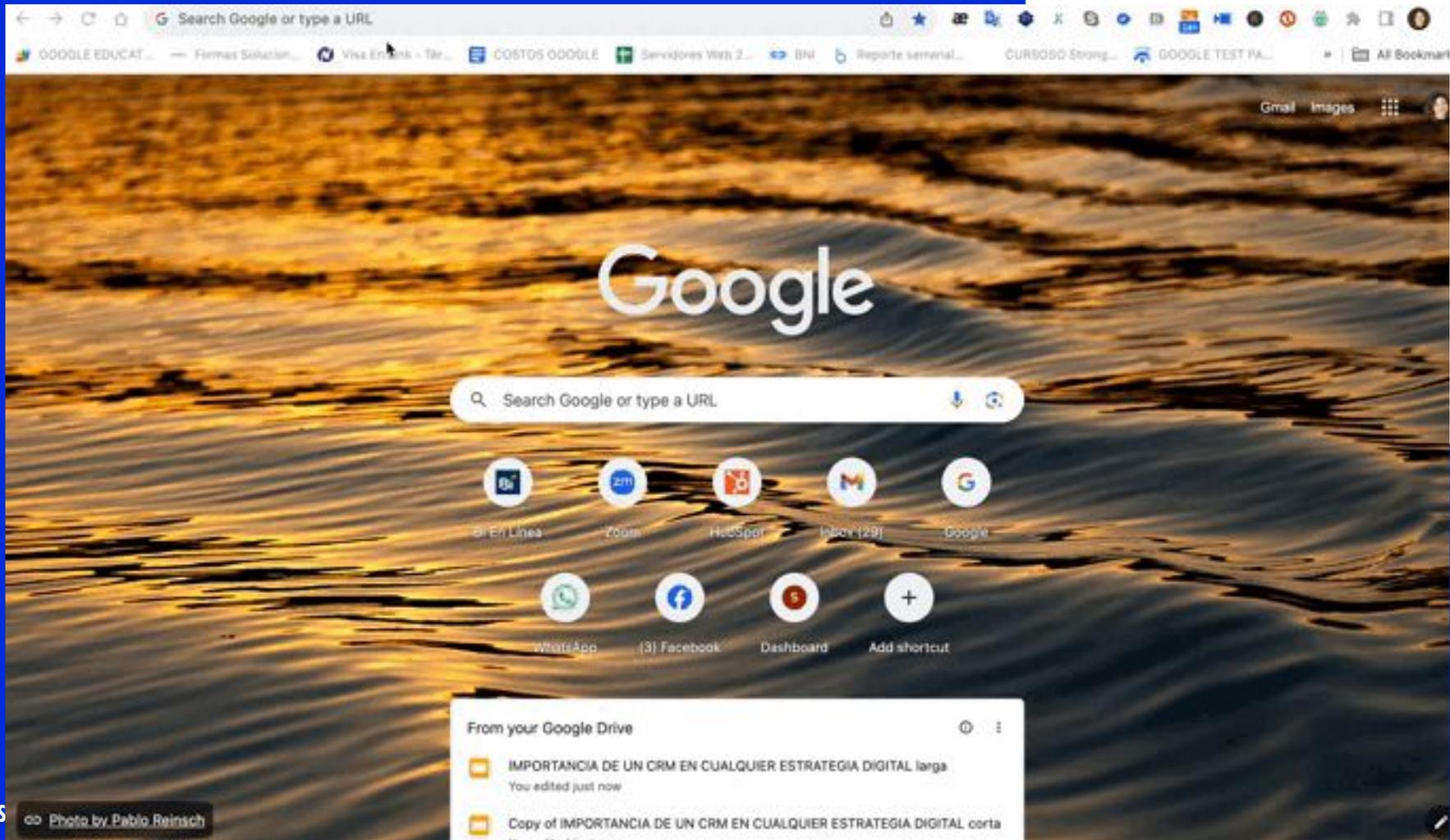
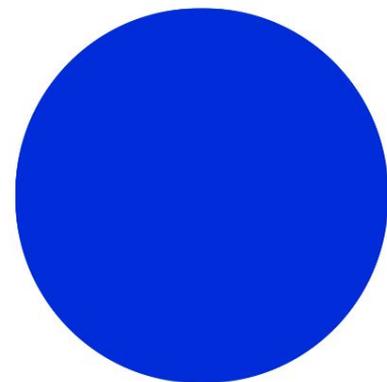


Photo by Pablo Reinsch



**MUCHAS GRACIAS**



**SILVIA PENADOS**



# DEFINE objetivos