

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Escuela Superior Huejutla





Area Académica: Administración.

Tema: CRM

Profesor: Lic. Rosa Oralia Saenz Hdez.

Periodo: Agosto – Noviembre 2011

keywords





Tema: CRM

Abstract

Capital relational understanding of our customers

Keywords: E-commerce



Capital relacional conocimiento de nuestros clientes CRM

Por: Isaias Hernandez

CRM

- Es un vínculo existente entre la empresa y el cliente, el cual se busca satisfacer y conservar para obtener la fidelidad con la empresa. Ya que los clientes son el activo más importante para que la empresa siga en constante crecimiento.

Para tener la fidelidad de los clientes es necesario:

- Escuchar las sugerencias de los clientes potenciales.
- Brindar un servicio de calidad.
- Introducir nuevos productos o marcas.

Estrategia de negocios centrada en el cliente

- Debido a la globalización, las empresas se han actualizado y hacen uso de las nuevas tecnologías que permiten un acercamiento estrecho con los clientes.
- Debido al contacto que tienen al momento de realizar su pedido por un medio electrónico. Esto evita que el cliente venga a la empresa a realizar su pedido.