



## HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN DE CLIENTES Y SERVICIOS

**📅 Fecha de impartición:** Del 19 de noviembre al 16 de diciembre 2025

**⬇️ Fecha límite de inscripción:** Hasta el 11 de noviembre de 2025

### **📖 Contenidos del Curso**

Duración total: 30 horas

Modalidad: Aula Virtual (clases en directo)

#### **1. CRM**

- Introducción
- Fases del proceso de un CRM
- Beneficios y ventajas
- Implementación
- ¿Está preparada tu empresa?
- Errores más frecuentes
- CRM para solucionar problemas de la empresa

#### **2. MONITORIZACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA**

- ¿Por qué es importante?
- Consejos para realizar escucha activa
- Ventajas de la escucha activa
- Herramientas de monitorización

## Objetivo de esta formación

**Dotar a los participantes de las competencias necesarias** para implementar y utilizar herramientas de CRM, realizar monitorización digital efectiva y aplicar técnicas de escucha activa para mejorar la relación con los clientes, la toma de decisiones comerciales y la fidelización.

## Metodología

El curso se imparte en Aula Virtual, **con clases en directo a través de videoconferencia**, en las cuales podrás interactuar con el tutor y el resto de alumnado para aclarar tus dudas y compartir experiencias para trabajar sobre situaciones reales.

## Horario de clases:

de lunes a jueves, 2 horas diarias

Turno de mañana: 10:00 a 12:00

Turno de tarde: 18:00 a 20:00

## Certificación

Al finalizar el programa con éxito, los participantes recibirán un **diploma de aprovechamiento que acredita la superación** del curso.

## Dirigido a:

**Profesionales del área de Servicios a las Empresas**, diseñado para consultores, socios, directores comerciales y responsables de marketing dentro de firmas de consultoría que quieran mejorar su posicionamiento online, aumentar la captación de clientes y digitalizar su estrategia de ventas.

Es especialmente útil para pequeñas y medianas consultoras en procesos de crecimiento, transformación digital o expansión hacia nuevos mercados.

## ✓ Requisitos de Acceso

Para poder acceder los participantes deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar trabajando en activo, en situación de mejora de empleo o en ERTE y que la empresa pertenezca al sector Servicios a las empresas (compruébalo en el siguiente enlace consultando la actividad de la empresa) [LISTADO CNAE SECTOR EMPRESAS](#) En caso de no encontrar la actividad de la empresa dentro de estas actividades o encontrarse en situación de desempleo, puedes matricularte pero tu inscripción quedará en bolsa y se confirmará según la disponibilidad de plazas.
2. Disponer de un dispositivo con conexión a Internet para el acceso a las clases en directo.
3. Sin requisitos académicos.

## ■ Documentación a Aportar

Para formalizar la inscripción en el curso el alumno deberá presentar la siguiente documentación:

- Toma de datos adjunta cumplimentada
- Copia del DNI (por ambas caras)
- Informe de vida laboral actualizado
- Copia de la cabecera de la nómina

**Fundación Estatal**  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



SERVICIO PÚBLICO  
DE EMPLEO ESTATAL | **SEPE**

### **Nota informativa dirigida a los participantes en acciones de formación de la convocatoria del Servicio Público de Empleo Estatal “Programas de formación de ámbito estatal”**

La acción formativa en la que está usted participando corresponde a la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación en el ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas, regulada por resolución del director general del Servicio Público de Empleo Estatal.

Esta convocatoria se encuadra dentro del sistema de formación en el trabajo, cuyos programas están orientados a la adquisición y mejora de las competencias profesionales relacionadas con los requerimientos de productividad y competitividad de las empresas.

De manera particular, las acciones de formación que se financian en el marco de la presente convocatoria tienen como finalidad:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida.
- Adquirir y mejorar las competencias profesionales de las personas trabajadoras y sus itinerarios de empleo y formación.
- Promover el desarrollo profesional y personal, mejorando las perspectivas de empleo estable y de calidad.
- Contribuir al progreso de los sectores productivos, a la adaptación a los cambios y a la mejora de la competitividad y productividad de las empresas.
- Incrementar las cualificaciones de la población activa.
- Mantener el empleo y promover la promoción profesional.

Los recursos para financiar el sistema de formación para el trabajo proceden de la cuota\* de formación profesional que recauda la Seguridad Social a la que se suman las aportaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

*\*La cuota de formación profesional es la cantidad resultante de aplicar el tipo de 0,70% sobre la base de cotización por contingencias comunes que aportan las empresas y trabajadores de la Seguridad Social, a través de sus Boletines de Cotización (TC1). De ese tipo global el 0,60% lo aporta la empresa y el 0,10% restante el trabajador.*