

CURSO – El cuadro de mando integral enfocado al área de clientes (Comercial)

Zaragoza - Sainz de Varanda

Formación Bonificable**FUNDAE****APOYO CAI
A DESEMPLEADOS**

Lugar:	Fundación CAI Avda. Alcalde Sainz de Varanda nº 1-3. 50009 Zaragoza 976 355 000
Fechas:	8/5/2024
Horario:	de 9 a 15 h. (6 horas lectivas)
Importe:	160 €
Importe desempleados:	48 €
Plazo de inscripción: (Hasta las 15 h.)	3/5/2024

Este curso está comprendido dentro del programa: [Cuadro de mando integral](#)

Presentación

Sin gestión no hay control. Y sin control, todo se deja al azar.

Kaplan y Norton desarrollaron en 1992 la filosofía del Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balanced Scorecard (BSC), herramienta de control estratégico explicado en todos los masters de las principales escuelas de negocio que puede, y debería, ser aplicado a cualquier empresa.

El CMI suele abordar las cuatro grandes áreas de gestión de una empresa. En esta sesión, abordaremos el área clientes que entronca perfectamente con la perspectiva de poner al cliente en el centro de nuestra estrategia empresarial (Customer centric)

Objetivos

En esta sesión ofreceremos una metodología que permitirá al participante incrementar la competitividad de su organización mediante un mayor conocimiento de sus clientes desde una perspectiva analítica para poder tomar decisiones estratégicas que dirijan un plan de acción que podrá ser medido en base a una serie de indicadores que ofrecerán información sobre el grado de éxito conseguido.

Dirigido a

Directivos y profesionales de empresa interesados en incrementar su eficacia estratégica a través de un autodiagnóstico de su potencialidad competitiva y de un conocimiento de sus clientes reales y potenciales

Metodología

Sesión presencial desarrollada de forma interactiva en la que los participantes deberán aplicar los diferentes conceptos y modelos a una situación empresarial concreta, convirtiendo la sesión en un taller o workshop en la que trabajando en equipos se aplicarán de forma práctica lo aprendido a una empresa real.

**A todos los asistentes al curso se les entregará el libro
“Manual del Controller”, editado por ACCID/PROFIT.**

Profesorado

D. Martín Vivancos. Licenciado en Publicidad y RRPP por la U.Gi. Master en Dirección de Marketing y comercial, Master en Liderazgo y coaching organizacional, ambos por EADA. Master en gestión de calidad en las empresas por la UPC. Director de la Business Unit de executive education de EADA Business School, así como del Máster ejecutivo en Dirección de marketing. Formador, consultor y conferenciante. Autor del libro “Happy management, la empresa de hacerte feliz” relacionado con la gestión de la relación con los clientes.

Programa

- Introducción y presentaciones.
- El cuadro de mando integral y la perspectiva de clientes.
- Los KPIs clave.
 - **Análisis interno.** Factores clave de análisis.
 - Autodiagnóstico interno de competitividad
 - Gestionando la cartera de clientes: perfil actual de los clientes actuales.
- **Análisis externo.**
 - Cliente: perfil de los potenciales clientes.
 - Competencia.
- **Estrategia.**
 - Definiendo la ventaja competitiva.
 - Segmentación de clientes y definición de Buyer persona
 - Posicionamiento deseado
 - Estrategia comercial
 - Objetivos a conseguir
- **Análisis de resultados operativos**
- **Conclusiones**

Organización

Plazo de inscripción

La recepción de solicitudes finalizará el 3 de mayo, a las 15,00 horas. Plazas limitadas siguiendo las normas de la Fundación Tripartita. Se enviará confirmación por correo electrónico. Las cancelaciones efectuadas con posterioridad a dicha fecha, estarán sujetas a la retención del 40% de la cuota de inscripción. Teléfono de información 976 355 000

Cuota de inscripción y forma de pago

Bonificable en un porcentaje de la cuota de inscripción. Si desea acogerse a la bonificación, deberá realizar la inscripción, como mínimo, 7 días hábiles antes de la fecha de inicio.

- Importe para desempleados (previa confirmación de la plaza) pago con tarjeta de crédito: 48 euros (incluye documentación).
- Importe para pagos por domiciliación, transferencia o tarjeta de crédito (previa confirmación de la plaza): 160 euros (incluye documentación).

En virtud del Decreto 82/2003 de 29 de abril del Gobierno de Aragón, se advierte de que las enseñanzas que se imparten organizadas por la Fundación CAI, no conducen a la obtención de títulos académicos oficiales.

Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón - CIF. G-50000819.

Inscrita en el Registro de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón con el número 350/I

Domicilio Social: Calle San Braulio, 5-7, 50003 - ZARAGOZA.

© 2012-2024 **Fundación Caja Inmaculada**