CURSO · MARKETING Y VENTAS

Microsoft Dynamics 365: CRM, Gestión Comercial y Ventas

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
E-learning + tutor en vivo	**16 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Aprende a gestionar clientes, oportunidades, actividades y procesos de venta con Microsoft Dynamics 365 CRM.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de utilizar Microsoft Dynamics 365 como plataforma CRM para gestionar clientes, oportunidades y procesos de venta con trazabilidad e indicadores.

DIRIGIDO A

Ejecutivos comerciales, vendedores, supervisores, emprendedores, profesionales de atención al cliente y equipos que necesiten administrar relaciones comerciales con Microsoft Dynamics 365. No se requieren conocimientos previos de la herramienta.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Navegar la interfaz y estructura de datos de Dynamics 365
- Registrar cuentas, contactos, actividades y clientes potenciales
- Gestionar oportunidades, etapas del embudo y cotizaciones
- Construir paneles, indicadores y reportes comerciales
- Automatizar tareas básicas e integrar Dynamics 365 con Outlook y Teams

CONTENIDOS

Módulo 1: Microsoft Dynamics 365 y CRM

- Conceptos de gestión de relaciones con clientes
- Navegación, interfaz y estructura de datos
- Cuentas, contactos y actividades

Módulo 2: Gestión comercial y oportunidades

- Registro y calificación de clientes potenciales
- Oportunidades, etapas y embudo de ventas
- Cotizaciones, actividades y seguimiento comercial
- Vistas, búsquedas y segmentación de información

Módulo 3: Gestión de ventas con Dynamics 365

- Paneles, indicadores y reportes comerciales
- Automatización básica de procesos y tareas
- Integración con Outlook, Teams y Microsoft 365
- Seguridad, roles y calidad de los datos
- Caso práctico de seguimiento de ventas

METODOLOGÍA

Explicación teórica con demostraciones y ejercicios prácticos en la herramienta, desarrollando casos de seguimiento comercial adaptados a la industria del cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

> **Contenido propuesto y adaptable.** Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.

Saberes OTEC SpA · Teatinos 251, piso 6, of. 610 A, Santiago
contacto@saberesotec.cl · ftorrealba@saberesotec.cl · WhatsApp +56 9 2205 3641 · www.saberesotec.cl