

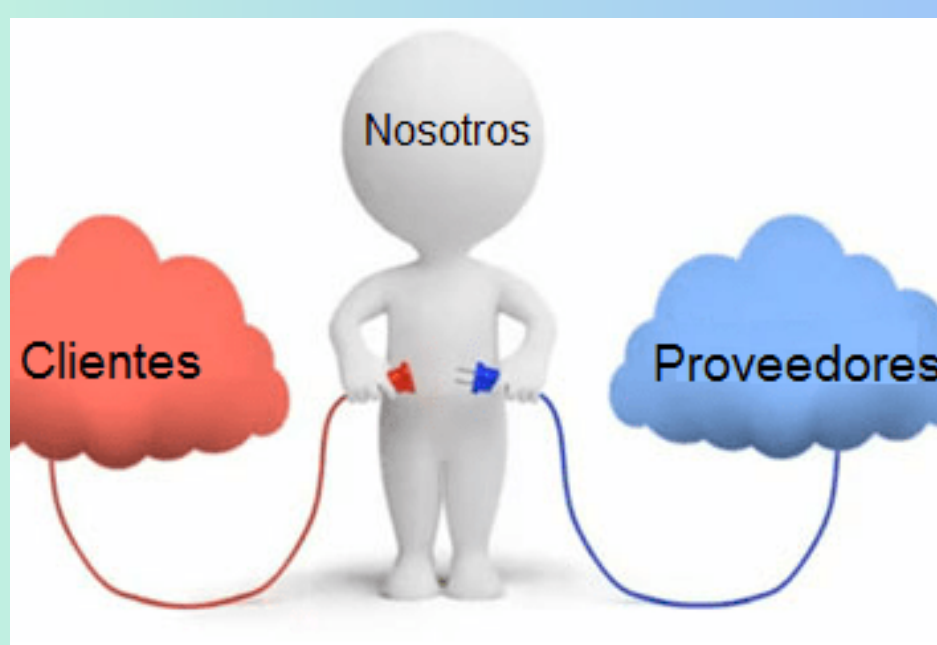
## GESTIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES.

### QUÉ ES

La gestión de clientes y proveedores son procesos que permiten a una empresa construir relaciones con sus clientes y proveedores.

### GESTIÓN DE PROVEEDORES

- Identificar, calificar y contratar proveedores
- Administrar las entregas y pagos
- Desarrollar relaciones de confianza y colaboración
- Negociar precios y acuerdos de pago



### GESTIÓN DE CLIENTES

- Entender y satisfacer sus necesidades.
- Gestionar las relaciones actuales y potenciales.
- Orientar los recursos de la empresa al servicio del cliente.
- Almacenar y consultar datos
- Gestionar las oportunidades de negocio
- Crear acciones y tareas comerciales
- Seguimiento comercial
- Gestionar la documentación



### SEGUIMIENTO DE CLIENTES

- Hojas de cálculo.
- El CRM
- Gestión electrónica de Documentos

### BENEFICIOS

- Toma de decisiones.
- Priorizar.
- Mejora de procesos.
- Mejora de calidad.
- Mejora comunicativa.

### TIPOS DE CRM

- **Operativo:** se centra en las operaciones diarias de la empresa.
- **Analítico:** examina los datos de los clientes para identificar patrones de comportamiento.
- **Colaborativo:** organiza y comparte información de clientes con los colaboradores internos y externo.
- **Estratégico:** Se centra en la creación y el fortalecimiento de relaciones a largo plazo con los clientes.