

SUPOORT CURS SOCIAL MEDIA (SM) SI CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT (CRM)

Nr. Crt.	Denumire serviciu	Cantitate	Specificatii tehnice
1.	Servicii de formare în informatică Social Media si aplicatii de Customer Relationship Management (CRM) pentru 160 de persoane	1	Noțiuni de bază: • Introducere in Social Media • Cunoasterea si operarea principalelor platforme online • Dezvoltare si promovare proiecte in mediul online prin intermediul platformelor sociale • Gestionarea relațiilor cu clienții (CRM): vanzare personala, procesul de vanzare, tehnicile de vanzare, gestionare plangeri/reclamatii, tehnici de marketing si aplicatii de tip CRM. Competențe dobândite: comunicare online, promovare online, utilizare instrumente TIC si rețele sociale, tehnici vanzare si relationare cu clientii.

A. DETALIERE PROPUNERE TEHNICA CURRICULUM

A.1 - DETALIERE PROPUNERE TEHNICA - CURRICULUM CURS SOCIAL MEDIA

Denumire curs: Social Media		Modalitate de livrare: Platforma Web Online	
Nr. crt.	Denumire Modul	Descriere / Detaliere Modul	Numar de Ore

77 E c



STRATEGIC
BUSINESS PROFITS
SRL

1.	Introducere in Social Media	1.1 Care este adevăratul rol al Platformelor de Social Media pe piața și Cine este Adevăratul Beneficiar al activității acestora. 1.2 Care sunt principalele Platforme Social Media de pe piața din Europa, SUA și EURASIA 1.3 Cate platforme Social Media Există și Operează in momentul actual in lume și Cum sunt Clasificate Acestea.	2 ore
2.	Cunoașterea și operarea principalelor platforme online	2.1 Meta (fostul Facebook) • Principalele Module ale Aplicatiei Meta (Facebook) • Diferentele intre interfata Meta "Utilizator" si Meta Business Suite • Introducere in Operarea de Baza pe Platforma Meta "Utilizator" • Introducere in Operarea de Baza pe Platforma Meta Business Suite 2.2 Instagram • Principalele Module ale Aplicatiei Instagram • Diferentele intre interfata Instagram "Utilizator" si Instagram Business • Introducere in Operarea de Baza pe Platforma Instagram "Utilizator" • Introducere in Operarea de Baza pe Platforma Instagram Business Suite 2.3 TikTok • Principalele Module ale Aplicatiei TikTok • Diferentele intre interfata TikTok "Utilizator" si TikTok Business • Introducere in Operarea de Baza pe Platforma TikTok "Utilizator" • Introducere in Operarea de Baza pe Platforma TikTok Business si TikTok Ads 2.4 Youtube • Prezentarea Interfeței de Baza YouTube • Elementele Componente ale unui Video YouTube • Beneficiile integrării YouTube cu celelalte platforme Social Media • Beneficiile folosirii YouTube in afaceri și promovarea online 2.5 LinkedIn • Principalele Module ale Aplicației LinkedIn • Diferentele intre interfata LinkedIn "Utilizator", LinkedIn Business și LinkedIn	8 ore

A.2 - DETALIERE PROPUNERE TEHNICA - CURRICULUM CURS

Denumire curs: Customer Relationship Management (CRM)		Modalitate de livrare: Platforma Web Online	
Nr. crt.	Denumire Modul	Descriere / Detaliere Modul	Numar de Ore
1.	Introducere in Customer Relationship Management (CRM)	1.1 Definitie si Concept 1.2 Pentru Cine este util un CRM 1.3 De un CRM este important pentru o afacere. 1.4 De ce afacerile pot pierde bani dacă nu	2 ore



		folosesc o aplicație CRM 1.5 Care este rolul si Ce face cu adevărat un CRM într-o afacere 1.6 Cel puțin 10 beneficii majore pe care un CRM le poate aduce oricărei afaceri 1.7 Aplicații de tip CRM	
2.	Procesul de Vanzare în CRM	2.1 Importanța Maparii Procesului de Vanzare si Tehnici de Mapare 2.2 Setarea si Implementarea Procesului de Vanzare in cadrul Aplicațiilor CRM 2.3 Înțelegerea Pipeline Funnel-ului si Folosirea Eficientă a Procesului de Vanzare	2 ore
3.	Vanzare Personală în cadrul unui CRM	3.1 De ce CRM-ul, din pdv la utilizatorului, este o "unealtă personală" de eficientizare a muncii de vanzare și cum poate fi folosit acesta pentru creșterea performanțelor in vanzari. 3.2 Setarea și Organizarea, dupa preferinte, a Dashboard-ului Personal de Activitate si Raportare în cardul soluțiilor CRM	2 ore
4.	Gestionarea relațiilor cu clienții în CRM	4.1 Gestionarea (organizarea si setarea) în cadrul CRM-ului a fluxului de comunicare cu clienții 4.2 Unelte, metode și tehnici de gestionare eficienta a plangerilor si reclamațiilor din partea clienților.	2 ore
5.	Tehnici de Marketing și Vânzare folosite în cadrul soluțiilor CRM	5.1 Principalele soluții și tehnici de marketing ce pot fi folosite pentru up-sale, cross-sale, down-sale & re-sale la clientii actuali 5.2 Tehnici și metode de marketare si vanzare - reactivare a prospectilor si contactelor din CRM care inca nu au cumparat 5.3 Posibilitati de Automatizare si Standardizare a modurilor de comunicare cu contactele si prospectii precum si trecerea acestora prin Pipeline/Funnel. 5.4 Integrarea CRM-urilor cu aplicatii 3-rd party cum ar fi Solutii Newsletter, Facturare, SMS, Telefonie, Social Media, Websiteuri, Calendare etc.	2 ore

6.	Setari de System - Structurare, Roluri, Utilizatori si Permisuni de Acces intr-un CRM	6.1 Sa intelegem cum este setat si cum se poate configura sistemul de permisiuni de acces pe nivele intr-un CRM	2 ore
7.	Modalitati de Import & Export a contactelor, adreselor si rezultatelor activitatii de vanzari si marketing intr-un CRM	7.1 Import si Export din fisiere CSV si Excel si Baze de Date	1 ora
8.	Automatizarea intr-un CRM	8.1 Prezentare generală a automatizării fluxului de lucru 8.2 Opțiuni de automatizare în CRM 8.3 Cum să configurați un flux de lucru automat 8.4 Lucruri de reținut pentru automatizarea fluxului de lucru	4 ore
9.	Folosirea de Formulare WEB (de pe websiteuri) integrate cu CRM-ul	9.1 Adăugarea unui formular web CRM intr-un site web WordPress 9.2 Adăugarea formularului Web la contact sau Prospect 9.3 Cum să securizati formularele web folosind reCAPTCHA by Google 9.4 Cum se creează un formular web Web/Contact sau Web/Prospect 9.5 Cum să extragi informațiile cuiva dintr-un CRM 9.6 Cum să faceți un câmp de formular web sa fie obligatoriu de completat	2 ore
10.	Managementul Contactelor in CRM	10.1 Cum se face managementul contactelor intr-un CRM si cum se adauga aceste pe fluxuri de lucru, Pipelines si Procese de Vanzare	1 ora
11.	Sarcini / Taskuri - Manuale si Automate	11.1 Cum se folosesc sarcinile manuale si automate intr-un CRM si cum te ajuta acestea pentru a-ti standardiza si automatiza modul de lucru. 11.2 Adăugarea unui memento la o sarcină, Atribuirea unei sarcini unei echipe, Crearea mai	1 ora

		multor sarcini simultan, Cum să adăugați o sarcină, Cum să înregistrați apelurile telefonice sau notele la întâlnirii	
12.	Calendare in CRM	12.1 Cum se foloseste calendarul intr-un CRM - detalii si integrari posibile cu Google Calendar	1 ora
13.	Emailuri	13.1 Cum se seteaza si cum se foloseste functia de trimitere de emailuri direct din aplicatia CRM si cum te poti ajuta de aceasta pentru eficientizarea si standardizarea procesului de vanzare si a vanzarii	1 ora
14.	Rapoarte	14.1 Adăugarea de rânduri rezumative la rapoarte 14.2 Vizualizări avansate de raportare 14.3 Filtrarea de bază a rapoartelor 14.4 Cum se creează un raport personalizat 14.5 Cum să creați, să editați și să ștergeți rapoarte 14.6 Cum se exportă un raport personalizat 14.7 Configurarea rapoartelor și alertelor programate 14.8 Raporte oportunitati si estimari a activitatii si castigurilor.	2 ore
TOTAL ORE CURS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)			25 ore

B. TRAINER

Trainer: Bogdan Gabriel Ilie (Strategic Business Profits srl)

- Experienta Practica de peste 10 ani în Management de Proiecte IT&C
- Experienta Practica de peste 10 ani în Management de Infrastructura IT
- Experienta Practica de peste 10 ani în Business Management
- Experienta Practica de peste 10 ani în Online Marketing la cel mai înalt nivel
- Experienta Practica de peste 20 de ani în Crearea, Administrarea si managementul de Soluții WEB (Websiteuri si Platforme) - de la websiteuri de prezentare, la soluții de comerț electronic și pana la websiteuri de e-learning si membership
- **Autor de Cursuri Video și Cărți de Management și Marketing în Afaceri - vândute în peste 65 de tari la mii de antreprenori**
- Experienta de peste 10 ani în Crearea și Organizarea de Curriculum pentru Cursuri și Programe de Învățare pentru Adulți și Pregătire la Locul de munca
- Experienta de peste 10 ani in susținerea de Seminarii, Cursuri și Webinarii și în Livrarea Structurata de Conținut si Informație pentru Educația Adulților și a Angajaților.
- **Experienta practica in CRM** (inclusiv crearea a 2 aplicatii de tip CRM - una dintre ele a ajutat in mod direct compania sa isi creasca cifra de afaceri de la 3 mil euro la peste 20 mil euro anual)
- Experienta si lucru cu ERP, Sisteme Marketing Automation, Sisteme Business Intelligence, Sisteme Sales Force.
- Experienta practica in lucrul cu platforme social media, de e-learning.