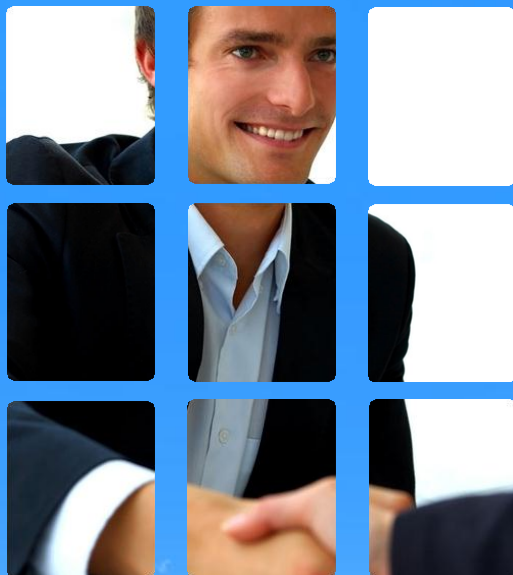


# Certified Customer Relationship Manager CCRM®



## ISCEA Certified Customer Relationship Manager

La certificación **CCRM®** es el estándar internacional para la administración de relaciones con clientes en el entorno de cadena de suministro.

**CCRM®** es una certificación internacional para ejecutivos de cuenta, gerentes comerciales y personal administrador de las relaciones con los clientes integrando cadena de suministro, marketing y ventas

La certificación **CCRM®** provee de las credenciales que garantizan la base de conocimientos requeridos para entregar resultados asociados con elevar tanto la satisfacción de los clientes como el nivel de ventas en la cadena de suministro.



La administración de las relaciones con los clientes o CRM es un requisito en el ambiente de negocios en esta era de alta competitividad. Si puedes entender hacia donde mira tu cliente, no solo puedes entenderlo mejor, sino que puedes utilizar la información para impulsar tus decisiones de cadena de suministro.

Russ Hill, Director of Distribution Industry Marketing, BO



## ¿Qué es la administración de relaciones con el cliente ?

La administración de las relaciones con los clientes o CRM (Customer Relationship Management) es una estrategia para administrar y alimentar las interacciones de la empresa con sus clientes actuales y prospectos. Implica el uso de tecnología para organizar, automatizar y sincronizar los procesos de negocios, principalmente aquellos relacionados con ventas, pero también los relacionados con marketing, atención al cliente, soporte y gestión de ordenes de compra.

## ¿Por qué es tan importante la administración de relaciones con el cliente en la Cadena de Suministro?

Hoy en día, el CEO o Director de la organización, da a la relación con el cliente un nivel de prioridad nunca antes visto. La globalización, combinada con un incremento dramático en la disponibilidad de la información han expandido exponencialmente las opciones de los clientes. La explosión de información ofrece la mas grande oportunidades estrechar permanentemente la relación con el cliente, produciendo diferenciación y ventajas competitivas.

La administración de las relaciones con los clientes permite incrementar ventas a través del establecimiento de relaciones mas estrechas con sus clientes mas allá del entendimiento de los hábitos de consumo, pero también proporciona información que puede tener un impacto en el inventario y en las decisiones para administrar órdenes en cada etapa de la cadena.

El uso adecuado de la información obtenida a través de la relación con el cliente, permite que las personas, los procesos y la tecnología sean parte de una sinergia que incrementa la rentabilidad y reduce los costos operacionales a lo largo de toda la cadena de suministro.



# ¿Por que certificarse?

Un certificado en cadena de suministro de ISCEA, ayuda a los empleadores a identificar y contratar candidatos con conocimiento comprobado que garantice el éxito de las tareas e iniciativas que se le asignarán. La comunidad de negocios reconoce que obtener un certificado internacional de ISCEA no es un simple trámite, sino que se trata de un gran logro alcanzado por el individuo.



- **75%** de las empresas prefieren contratar a un profesional certificado por sobre uno que no lo está.
- **73%** de las empresas considera valiosa una certificación para promover personal a puestos superiores.
- **42%** de las empresas pagan o están dispuestas a pagar salarios superiores a personal que cuenta con un certificado.
- **79%** opinan que la certificación es una herramienta importante para identificar puntos fuertes y débiles los conocimientos y habilidades de los empleados que actualmente se encuentran en sus filas.

Fuente: Chartered Institute of Personnel and Development

La certificación cumple con la función de plataforma de despegue para los profesionales que desean avanzar en su carrera profesional, proporcionándoles visibilidad adicional entre sus colegas abriendo oportunidades de desarrollo y ascenso.

Adicionalmente, el haber obtenido un certificado de ISCEA, no solo es prueba del conocimiento del individuo, sino de su compromiso con el enfoque global de búsqueda de eficiencia en la cadena de suministro en su carrera laboral

Las empresas que capacitan y certifican a su personal, obtienen los siguientes beneficios:

- Generación de ventajas competitivas
- Mayor satisfacción del cliente
- Potencialización de recursos humanos
- Éxito en la implementación de proyectos e iniciativas
- Credibilidad y confianza ante clientes y al interior de la organización

# Algunas empresas con personal certificado por ISCEA

IBM, KPMG, Avery Dennison, US Department of Defense, GS1, Eaton Corporation, General Motors, Hawk Corporation, Honeywell International, APICS, Motorola, Johnson Controls Incorporated, L'Oreal, Nestle, Nordson Corporation, Parker, Grupo Éxito, Hannifin Corporation, Swagelok, Colcafe, The J. M. Smucker Company, The Nautilus Group, The Timken Company, Walmart, Zebra, Intermec, Mars, Kuroda, Soriana, Familia Sancela, IJALTI, Checkpoint, Egoméxico, Federación de Cafeteros de Colombia, Grupo Carvajal, Grupo Nacional de Chocolates, SGS, Alpina, Postobón, Fuerzas Militares de Colombia, Servibarras, BASC, Colombina, Automated

## Sobre ISCEA

Con cuarteles generales mundiales en Ohio, EEUU, la "International Supply Chain Education Alliance" ISCEA, es la organización de capacitación y certificación de profesionales especializados en la cadena de suministro más importante del mundo.

**La misión de ISCEA es proveer conocimiento total de la cadena de suministro a través de Educación, Certificación y Reconocimiento.**

### Educación

ISCEA y los miembros de sus consejos consultivos en todo el mundo desarrollan permanentemente programas de educación enfocados a cubrir las necesidades de conocimiento de las empresas sobre los temas mas relevantes de cadena de suministro.

### Certificación

ISCEA ha desarrollado programas de certificación internacionalmente reconocidos para:

- Administrador Certificado en Cadena de Suministro **CSCM®**
- Analista Certificado en Cadena de Suministro **CSCA®**
- Administrador Certificado de Relaciones con Clientes **CCRM®**
- Lean Master Certificado **CLM®**
- Administrador Certificado en RFID para la Cadena de Suministro **RFIDSCM®**

### Reconocimiento

ISCEA es el organismo regulador del **Premio Ptak** otorgado a lo mas destacado en materia de cadena de suministro.

# Curso de preparación para el examen de certificación CCRM®



- Parte I: Marketing uno a uno
- Parte II: El proceso CRM: Integrando cadena de suministro, marketing y ventas
- Parte III: Planeación de ventas y operaciones (S&OP)
- Parte IV: Administración de servicio
- Parte V: El papel de la información
- Parte VI: El valor económico de CRM
- Parte VII: Herramientas tecnológicas CRM

## ISCEA Certified Customer Relationship Manager

