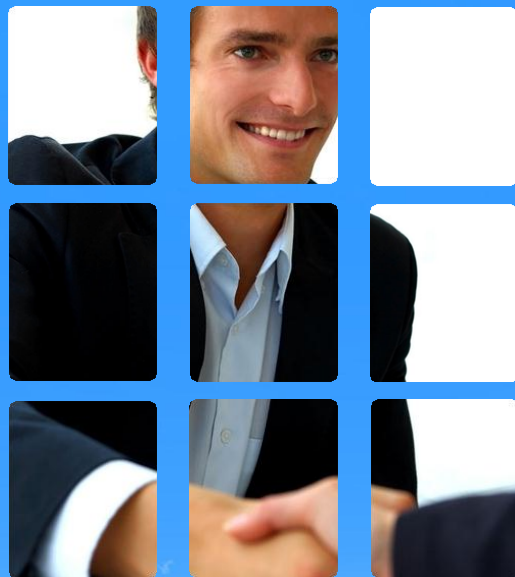


Certified Customer Relationship Manager CCRM®



ISCEA Certified Customer Relationship Manager

A certificação **CCRM®** é o padrão internacional para a administração de relações com clientes ao redor da cadeia de suprimentos.

A **CCRM®** é uma certificação internacional para executivos de conta, gerentes comerciais e equipe administrativa das relações com clientes integrando a cadeia de suprimentos, marketing e vendas.

A certificação **CCRM®** fornece as credenciais que garantem a base de conhecimentos necessários para entregar resultados associados com o aumento tanto da satisfação dos clientes como o nível de vendas na cadeia de suprimentos.



A administração das relações com os clientes, o CRM, é um requisito no ambiente de negócios nesta era de alta competitividade. Se você pode entender onde seu cliente quer chegar, você não somente pode entendê-lo melhor, mas pode utilizar a informação para impulsionar suas decisões de cadeia de suprimentos.

Russ Hill, Director of Distribution Industry Marketing, BO



O que é a administração de relações com o cliente?

Na administração das relações com os clientes, o CRM (Customer Relationship Management) é uma estratégia para administrar e alimentar as interações da empresa com seus clientes atuais e potenciais. Implica no uso de tecnologia para organizar, automatizar e sincronizar os processos de negócios, principalmente aqueles relacionados a vendas, mas também os relacionados com marketing, atenção ao cliente, suporte e gestão de ordens de compra..

Por que é tão importante a administração de relações com o cliente na Cadeia de Suprimentos?

Hoje em dia, o CEO, o Diretor da organização, dá à relação com os clientes um nível de prioridade nunca antes visto. A globalização, combinada a um aumento dramático na disponibilidade das informações, expandiram exponencialmente as opções dos clientes. A explosão de informações oferece maiores oportunidades de estreitar permanentemente a relação com o cliente, produzindo diferenciação e vantagens competitivas.

A administração das relações com os clientes permite aumentar as vendas através do estabelecimento de relações mais estreitas com seus clientes, que vai além do entendimento dos hábitos de consumo, mas também proporciona informações que podem ter um impacto no inventário e nas decisões para administrar pedidos em cada etapa da cadeia.

O uso adequado da informação obtida através da relação com o cliente permite que as pessoas, os processos e a tecnologia sejam parte de uma sinergia que aumenta a rentabilidade e reduz custos operacionais ao longo de toda a cadeia de suprimentos.



Por que certificar-se?

Um certificado em cadeia de suprimentos da ISCEA, ajuda aos empregadores a identificar e contratar candidatos com conhecimento comprovado que garanta o êxito das tarefas e iniciativas que lhe serão atribuídas. A comunidade de negócios reconhece que obter um certificado internacional da ISCEA não é um simples trâmite, mas uma grande realização conseguida pelo indivíduo.



- **75%** das empresas preferem ter em suas filiais um profissional certificado a um que não seja certificado.
- **73%** das empresas considera valiosa uma certificação para promoção de pessoas a postos superiores.
- **42%** das empresas pagam ou estão dispostas a pagar salários superiores a pessoas que tenham um certificado.
- **79%** opinam que a certificação é uma ferramenta importante para identificar pontos fortes e fracos dos conhecimentos e habilidades dos empregados que se encontram atualmente em suas filiais.

Fonte: Chartered Institute of Personnel and Development

A certificação cumpre com a função de plataforma de decolagem para os profissionais que desejem avançar em sua carreira profissional, proporcionando-lhes visibilidade adicional entre seus colegas, abrindo oportunidades de desenvolvimento e ascensão.

Adicionalmente, obter um certificado da ISCEA, não é somente prova do conhecimento do indivíduo, mas também de seu compromisso com o enfoque global de busca de eficiência na cadeia de suprimentos em sua carreira laboral.

As empresas que capacitam e certificam suas equipes, obtêm os seguintes benefícios:

- Geração de vantagens competitivas
- Maior satisfação do cliente
- Potencialização de recursos humanos
- Êxito na implementação de projetos e iniciativas
- Credibilidade e confiança com os clientes e no interior da organização

Algumas empresas com equipe certificada pela ISCEA

HP, 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 Caferetos de Colombia, Grupo Carvajal, Grupo Nacional de Chocolates, SGS, Alpina, Postobón, Fuerzas Militares de Colombia, Servibarras, BASC, Packaging Systems, Products,

Sobre a ISCEA

Com sede mundial em Ohio, EUA, a "International Supply Chain Education Alliance" - ISCEA, é a organização de capacitação e certificação de profissionais especializados na cadeia de suprimentos mais importante do mundo.

A missão da ISCEA é fornecer conhecimento total da cadeia de suprimentos através de Educação, Certificação e Reconhecimento.

Educação

A ISCEA e os membros de seus conselhos de consultores no mundo todo desenvolvem permanentemente programas de educação focados em cobrir as necessidades de conhecimento das empresas sobre os temas mais relevantes de cadeia de suprimentos.

Certificação

A ISCEA desenvolveu programas de certificação reconhecidos internacionalmente para:

- Administrador Certificado em Cadeia de Suprimentos **CSCM®**
- Analista Certificado em Cadeia de Suprimentos **CSCA®**
- Administrador Certificado de Relações com Clientes **CCRM®**
- Lean Master Certificado **CLM®**
- Administrador Certificado em tecnologia RFID para Cadeia de Suprimentos **RFIDSCM®**

Reconhecimento

A ISCEA é o órgão regulador do Prêmio Ptak outorgado ao maior destaque em matéria de cadeia de suprimentos..



Curso de preparação para el examen de certificación CCRM®

- Parte I: Marketing individual**
1. CRM além da tecnologia
 2. Do marketing ao relacionamento
 3. Relações de valor para o cliente e de valor para a empresa
 4. Campanhas de marketing individual

- Parte II: O processo de CRM: Integrando a cadeia de suprimentos, marketing e vendas**
5. Diretrizes da cadeia de suprimentos
 6. Canais de distribuição
 7. Ajuste estratégico na cadeia de suprimentos
 8. Vendas e processamento de pedidos

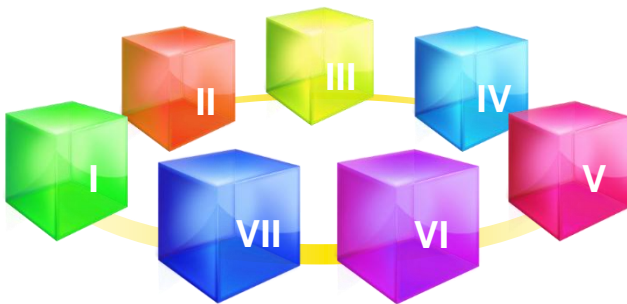
- Parte III: Planejamento de vendas e operações (S&OP)**
9. Importância de S&OP para CRM
 10. Administração da demanda
 11. Estratégias de planejamento e inventário disponível para remessa
 12. Previsão da demanda

- Parte IV: Administração de serviço**
13. O papel do serviço na relação com o cliente
 14. Comunicação com o cliente
 15. Níveis de serviço ao cliente
 16. Pesquisa de serviço
 17. Gestão de reclamações e casos de serviço

- Parte V: O papel da informação**
18. O valor da informação para o CRM
 19. Conceitos básicos de bases de dados
 20. Mineração de dados
 21. Inteligência de negócios aplicada a CRM

- Parte VI: O valor econômico do CRM**
22. Indicadores da indústria
 23. Evitando os erros comuns ao implementar o CRM
 24. Retorno sobre inversão do CRM
 25. O valor econômico de manter o cliente

- Parte VII: Ferramentas tecnológicas de CRM**
26. CRM no marco das tecnologias para cadeia de suprimentos
 27. Evolução das aplicações de software CRM
 28. Seleção de software CRM



ISCEA Certified Customer Relationship Manager