

## **1ª SESION: Sesión básica**

---

### OBJETIVO

- Poder comenzar a usar el CRM con las funcionalidades más básicas de forma simple

### TEMAS A TRATAR

- Alta de contactos
- Creación de nuevas solicitudes

### CONOCIMIENTO ADQUIRIDO

- Dar de alta de forma muy sencilla un nuevo contacto para tener el registro de sus datos
- Dar de alta de forma muy rápida una solicitud de viaje de un contacto con los datos necesarios para poder gestionar un presupuesto o reserva.
- Campos personalizados e indefinidos en el perfil del contacto.
- Carga de documentos en perfil del contacto.

## **2ª SESION: Sesión intermedia**

---

### OBJETIVO

- Gestionar presupuestos y reservas y enviarlos al cliente desde el programa (simplificado)
- Compartir toda la información con el resto de los usuarios de la agencia
- Controlar los presupuestos realizados

### TEMAS A TRATAR

- Seguimiento de acciones
- Gestión y envío de una propuesta y/o confirmación al cliente (presupuesto)

### CONOCIMIENTO ADQUIRIDO

- Llevar seguimiento de las acciones que se realizan con el expediente
- Generar un presupuesto con los servicios solicitados de forma sencilla
- Añadir a la propuesta opciones adicionales (fotos, videos, información adicional, view travel).
- Añadir documentos adjuntos (programa, documentación)
- Enviar propuesta/confirmación al cliente

## **3ª Sesión: Sesión Avanzada**

---

Temas a tratar: Gestión de expedientes avanzada

### OBJETIVO

- Gestionar los expedientes una vez confirmada la petición por parte del cliente

### TEMAS A TRATAR

- Añadir datos de la reserva/servicio

- Añadir pasajeros
- Configurar esquema
- Añadir contratos al expediente
- Enviar enlace al cliente por los diferentes medios (email, whatsapp, sms)
- Añadir comentarios internos
- Añadir recordatorios

#### CONOCIMIENTO ADQUIRIDO

- Carga de los servicios y valoración de los mismos
- Seguimiento del expediente

### **4ª Sesión: Especialización I**

---

#### OBJETIVO

- Aplicar el CRM en la gestión de business Travel
- Conocer de qué manera podemos usar OfiCRMweb para ofrecer un servicio de valor añadido a los clientes de empresa y llevar un control interno de las peticiones.

#### TEMAS A TRATAR

- Diferentes tipos de expedientes para gestionar según el tipo de viaje y de empresa
- Diferentes niveles de acceso
- Acceso limitado según niveles
- Petición de reservas desde la Extranet
- Gestión de las reservas
- APP y Extranet para acceso de las empresas

#### CONOCIMIENTO ADQUIRIDO

- Diferentes opciones para utilizar el programa en la gestión de business travel.

### **05 Sesión: Especialización II**

---

#### OBJETIVO

- Ofrecer al cliente una zona de acceso privado con contraseña desde donde pueda acceder a su presupuesto/reserva con todos los detalles de la misma incluyendo información adicional y documentaciones que se podrá descargar en su PC o Smartphone.  
Este acceso tiene dos opciones:
  1. Descargando la APP de GEA Free&go en su smartphone en la que solo tendrá que introducir sus claves la primera vez y después podrá acceder a ella sin necesidad de identificarse de nuevo.

2. Accediendo en un PC con las claves. Desde donde el cliente también podrá consultar toda la información y descargar la documentación correspondiente.

#### TEMAS A TRATAR

- Gestión de la APP/EXTRANET
- Chatear con el módulo de mensajería asociado al expediente
- Enviar notificaciones a la APP/Extranet

#### CONOCIMIENTO ADQUIRIDO

- Configurar la APP
- Dar de alta accesos de usuarios

### **6ª Sesión: Especialización III**

---

#### Sincronización con Ofiviaje

##### OBJETIVO

- Aprender a sincronizar los contactos y expedientes con Ofiviaje

##### TEMAS A TRATAR

- Configuración inicial para sincronizar ambos programas (oficrmweb y Ofiviaje)
- Sincronización de contactos
- Sincronización de expedientes
- Sincronización de documentación

##### CONOCIMIENTO ADQUIRIDO

- Los diferentes métodos para sincronizar los datos entre los programas