



DIPLOMA

DE APROVECHAMIENTO

D. / Dña. **Alberto Espinal Rodríguez** con NIF **[REDACTED]**

ha superado con evaluación positiva la Acción Formativa

.... **Nivel 3: Gestión de la relación con los clientes (CRM)** con Código AF **22484COM050701** ..

realizada a través de la **Plataforma eFundae**, con un esfuerzo estimado de dedicación de **30** horas.

Fecha de expedición del certificado: **13 de julio de 2026**



Wshmul6jZL



SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN E
INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Contenidos impartidos (ver dorso)



CONTENIDOS IMPARTIDOS

1. Fundamentos de la gestión de relaciones con los clientes (CRM)

- Conceptos esenciales de CRM
- Identificación de necesidades y deseos de la clientela

2. Herramientas de CRM

- Implementación de un sistema de CRM en la empresa
- Utilización de herramientas para la gestión de clientes y contactos
- Utilización de herramientas para la gestión de ventas y oportunidades de negocio

3. Análisis y seguimiento de la información

- Análisis de la información
- Creación de informes
- Uso de los cuadros de mando