



# GLOSARIO

## **Módulo 1. Construcción de Relaciones**

**ARC (Administración de relaciones con clientes).** Técnica utilizada para identificar las variables más importantes de los clientes.

**Buyer persona.** Es la persona o entidad que realiza la adquisición de productos o servicios. Implica identificar detalladamente las características, necesidades y comportamientos de los clientes potenciales.

**CRM o *Customer Relationship Management* (Gestión de relación con el cliente).** Estrategia tecnológica utilizada para gestionar las interacciones con los clientes, permitiendo dar seguimiento a las actividades comerciales, contribuyendo a la construcción de relaciones sólidas y duraderas.

**Cross – Selling (Venta cruzada).** Implica ofrecer productos o servicios adicionales relacionados con la compra inicial del cliente.

**Cuentas clave.** Clientes estratégicos y de alto valor para la empresa.

**Engagement o compromiso emocional.** Alude a la participación activa y la conexión emocional que los individuos tienen con una marca, contenido o comunidad.

**Leads.** Son posibles clientes que han expresado su interés en los productos o servicios de una empresa al proporcionar su información de contacto.

**Marketing relacional.** Estrategia centrada en el establecimiento y mantenimiento de relaciones a largo plazo con los clientes.

**OKR u *Objectives Key Results* (Objetivos y resultados clave).** Metodología de gestión que establece objetivos claros y mensurables, vinculados a resultados específicos.

**KPI o *Key Performance Indicator* (Indicadores clave de desempeño).** Medidas específicas que evalúa el desempeño de la organización en relación a sus metas.

**Up-selling (Venta estratégica).** Enfoque planificado para cerrar acuerdos significativos y a largo plazo, más allá de las transacciones habituales.



Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.