



# El CRM i el customer centric al sector empresarial rural i a l'agroalimentari

Jornada tècnica

Bell-lloc d'Urgell, dijous 26 de maig de 2022

## Presentació

Aquesta jornada tindrà el client en el centre com a proposta de valor de l'empresa rural. El CRM (Customer Relationship Management, o gestió de les relacions amb el client) vol dir fidelització de clients, descoberta de nous nínxols de mercat i desenvolupament de negoci. Cal entendre'l com una forma de fer créixer l'empresa a partir del coneixement dels clients, permetent diferenciar-los i segmentar-los en base a les seves preferències i dissenyar l'experiència òptima a rebre del producte.

És a dir, el CRM és una base de dades d'informació sobre els clients que es pot utilitzar en favor de l'empresa. Una millora del servei d'atenció al client ja que podem saber les necessitats i oferir solucions o millores en els serveis i productes. El CRM permet també identificar noves oportunitats de negoci i a la vegada identificar consumidors. Finalment, també és útil per millorar la comunicació interna de l'empresa, ja que el treballador hi té accés i s'estalvia temps de reunions sense perdre cap dada.

## Lloc de realització

Incubadora d'empreses de Bell-lloc d'Urgell  
C/ Joan Oró, 3  
25220 Bell-lloc d'Urgell

## Inscripcions

A través de RuralCat: [Inscripcions](#)

Per a més informació:

Sr. Roger Bosch

A/e: [roger@bell-lloc.cat](mailto:roger@bell-lloc.cat)

## Programa

- |         |   |
|---------|---|
| 19.15 h | <b>Presentació de la jornada</b><br>Sr. Roger Bosch, director de la Incubadora d'Empreses de Bell-lloc d'Urgell.            |
| 19.30 h | <b>Quins són els motius pels quals vull conèixer millor els meus clients?</b>   |
| 19.45 h | <b>Com registrem els clients, contactes i comptes potencials i totes les accions relacionades i d'interès per l'empresa</b> |
| 20.15 h | <b>Cas pràctic real. Com treballar l'anomenat "embut de vendes": atracció, conversió, tancament i fidelització</b>          |
| 20.45 h | <b>Els processos: què fa qui?</b>   |
| 21.00 h | <b>Quines accions fem i com podem automatitzar accions per aconseguir que els clients "passin" més ràpid per l'embut</b>    |
| 21.30 h | <b>Quins programes de CRM existeixen al mercat</b>  |
| 22.00 h | <b>Cloenda de la jornada</b>  |

Totes les ponències aniran a càrrec de la Sra. Sílvia Ibáñez, consultora d'ACCIÓ en gestió de la innovació i general manager d'Atlantis IT.

## Organització



Associació Leader  
de Ponent

## Col·laboració



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Acció Climàtica,  
Alimentació i Agenda Rural

PLA ANUAL 2022  
DE TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA



220453 / 2,50