

FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CLIENTE (EN EL SECTOR COMERCIO)

5
HORAS

DESCRIPCIÓN

Este curso nos permitirá aprender la forma de incrementar el valor del cliente, conociendo las mejores estrategias, técnicas y combinación de disciplinas para conquistar clientes cualificados de manera eficaz y eficiente y, lograr su fidelidad.

Igualmente, nos mostrará la forma de vincular al cliente durante el mayor tiempo posible y lograr su satisfacción y recomendación. Estudiaremos aspectos relacionados con el "marketing de clientes": captación, fidelización, atención al cliente, programas de fidelización, etc. Es decir, todos aquellos conceptos que permitirán construir un exitoso programa de marketing relacional.

OBJETIVOS

Adquirir las competencias y habilidades necesarias para conseguir una adecuada y continuada fidelización de los clientes hacia la empresa, de manera que permita alcanzar los objetivos establecidos.

CONTENIDOS

UNIDAD 1: CONCEPTO DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

UNIDAD 2: GESTIÓN DE CLIENTES

UNIDAD 3: VINCULACIÓN DE CLIENTES

UNIDAD 4: VENTAJAS DE LA FIDELIZACIÓN

UNIDAD 5: FACTORES DE FIDELIZACIÓN