

Fidelización de clientes

Duración: 67 horas.

Modalidad: online

- Comprender la importancia de la retención de clientes en cualquier empresa y los beneficios que aporta contar con clientes leales- Conocer diferentes estrategias para atraer, retener y recuperar clientes. - Analizar la necesidad de situar al cliente en el centro de la organización y ofrecerle una atención, un contacto y un servicio diferenciadores de la competencia. - Entender las ventajas del uso de las diferentes herramientas de fidelización disponibles para las empresas. - Adquirir los conocimientos necesarios para implantar una estrategia de *marketing* relacional y de gestión de las relaciones con los clientes (CRM). - Obtener los conocimientos necesarios para lograr la fidelización de clientes a través de internet y las redes sociales. - Saber las ventajas de la segmentación de la cartera de clientes y desarrollar técnicas para llevar a cabo una segmentación eficaz. - Aprender a diseñar un programa de fidelización eficaz y rentable.

Contenidos

• 1. Fidelización y Seguimiento del Cliente

- Fidelización y Seguimiento del Cliente
- Actividad Roleplay: La Acción Eficaz de Fidelización Comercial
- Concepto de fidelización de clientes
- Actividad Roleplay: Cómo se consiguen clientes fieles y satisfechos
- Gestión de clientes
- Vinculación de clientes
- Actividad Rolplay: Fidelizacion y Vinculación de Clientes
- Ventajas de la fidelización
- Ventajas de la fidelización II
- Actividad Roleplay: Fidelizar a los clientes superando sus expectativas previas
- Factores de fidelización
- Factores de fidelización II
- Factores de fidelización III
- Factores de fidelización IV

- Factores de fidelización V
- Factores de fidelización VI
- Factores de fidelización VII
- Actividad Roleplay : Ganar credibilidad para conseguir la confianza de los clientes
- Caso Práctico
- Caso Práctico II
- Documentación
- Test final