



Fidelización y seguimiento del cliente (en el Sector Comercio)

 Duración: 5.00 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

- Concepto de fidelización de clientes
- Gestión de clientes
- Vinculación de clientes
- Ventajas de la fidelización
- Factores de fidelización