



Fidelización y seguimiento del cliente y del negocio (en el sector financiero)

Código: 619969

Duración: 5.00 horas

Descripción

El curso de Fidelización y Seguimiento del Cliente y del Negocio (en el Sector Financiero) le proporcionará una variedad de herramientas para mejorar la satisfacción del cliente.

El objetivo principal es entender el proceso de fidelización a través de un enfoque estratégico. Los temas abordados incluirán las formas en que los clientes interactúan con la empresa, así como las técnicas para mejorar su experiencia con la misma. Por lo tanto, los alumnos adquirirán una comprensión avanzada sobre cómo identificar y monitorear sus necesidades, retener el negocio, fomentar el crecimiento y fortalecer la relación con sus clientes.

Al final, los participantes tendrán conocimientos completos sobre cómo construir una marca fuerte mediante la fidelización.

Objetivos

- Entender cómo los clientes se relacionan con la empresa
- Comprender los procesos básicos involucrados en el despliegue de estrategias exitosas
- Aprender herramientas avanzadas para identificar las necesidades clave del cliente
- Utilizar recursos prácticos para optimizar su actividad de seguimiento
- Desarrollar habilidades útiles para capturar más ingresos a través de la fidelización

Fidelización y seguimiento del cliente y del negocio

- Concepto de fidelización de clientes
- Gestión de clientes
- Vinculación de clientes
- Ventajas de la fidelización
- Factores de fidelización
- El valor percibido de las ofertas
- Las barreras de salida
- La calidad de la atención
- Confianza y capacidad de construir relaciones a largo plazo
- La imagen y el precio
- Sistemas de CRM