



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

Código: 451335

Duración: 5.00 horas

Descripción

Este curso permitirá a los participantes 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, se mostrará la forma de vincular al cliente durante el mayor tiempo posible y lograr su satisfacción y recomendación. Se estudiarán 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

El objetivo de este curso es que los participantes adquieran 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.

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