



Fidelización y Seguimiento del Cliente

Código: 451206

Duración: 4.00 horas

Descripción

En este curso conoceremos las mejores estrategias, técnicas y combinación de disciplinas para conquistar clientes cualificados de manera eficaz y eficiente y, lograr su fidelidad.

Aprenderemos la forma de vincular al cliente durante el mayor tiempo posible y lograr su satisfacción y recomendación, y adquiriremos las competencias y habilidades necesarias para conseguir una adecuada y continuada fidelización de los clientes, de manera que podamos alcanzar nuestros objetivos comerciales establecidos.

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