



Fidelización y Seguimiento del Cliente

Código: 619944

Duración: 4.00 horas

Descripción

El curso de Fidelización y Seguimiento del Cliente prepara a los estudiantes para que comprendan y apliquen técnicas para la fidelización del cliente.

El programa les ayudará a desarrollar habilidades avanzadas para analizar necesidades no expresadas por el cliente, personalizar el servicio al cliente y comprometerse con éxito con los clientes.

Además, aprenderán acerca de las mejores prácticas para monitorear la satisfacción del cliente y mantener relaciones duraderas con los mismos.

Objetivos

- Comprender los conceptos básicos acerca del proceso
- Desarrollar habilidades para detectar oportunidades de mejora
- Aprender acerca de técnicas de fidelización efectivas
- Estudiar cómo crear un plan para realizarr seguimientos predicablemente exitosos
- Utilizar datoss relevantes para identificarr áreas en donde fomentar la satisfacción del cliente

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