

Perfeccionamiento de la empresa

Fidelización de clientes

2375

Técnicas y estrategias

Presentación

En un mercado altamente competitivo, la fidelización de clientes constituye un factor estratégico clave para la consolidación de la empresa.

Este capítulo del proceso de la atención al cliente es uno de los más relevantes para la empresa y puede decidir su éxito en el mercado.

El cliente fiel no solamente ejerce una relevante campaña a favor de la empresa; hay que tener presente también que es más costoso ganar nuevos clientes que mantener los que ya se tienen.

En este curso se enseñan las mejores estrategias para la fidelización de clientes considerada como un proceso, atendiendo a todos los factores y variables que intervienen en dicho proceso y ayudando a comprender los factores que pueden favorecer dicha fidelización.

Curso imprescindible, impartido por los mejores profesionales y expertos en este campo de la Universidad 2015.

Descripción

Contiene los aspectos fundamentales para conseguir la fidelidad del cliente. Se enseñan conceptos fundamentales, las estrategias de fidelización más rentables y los programas existentes. Curso eminentemente práctico en el que, en ejercicios y situaciones tomadas de la vida real y de la experiencia de empresas de renombre y prestigio, se estudian y se revisan estrategias y técnicas de fidelización.

Se presta especial atención a cómo diseñar y llevar a la práctica un programa eficaz de fidelización de clientes. Se estudian los diversos factores que intervienen en este proceso, previstos o (en la medida de lo posible y atendiendo al estudio de casos) imprevistos; y se enseña a actuar de la manera más competente para obtener el objetivo propuesto.

Dirigido a profesionales de empresas que desean conocer lo último en estrategia empresarial.

Destinatarios

- Personal de las áreas de marketing y postventa.
- Directores y responsables del departamento de Atención al cliente
- Cualquier persona con funciones relacionadas con el tema.

Director / secretario

Javier de la Peña

Profesores

Todos los profesores son reconocidos expertos de la Universidad 2015.

Objetivos

- Proporcionar los conocimientos necesarios sobre las últimas técnicas y estrategias para la fidelización de clientes en la empresa.
- Familiarizar al alumno con los conceptos fundamentales de la atención postventa y la fidelización.
- Desarrollar y enseñar cómo diseñar un plan de fidelización del cliente atendiendo a las

Contenidos

1. Papel e importancia de la fidelización de clientes.
 - La rentabilidad del proceso de fidelización.
2. Concepto básico. La fidelidad del cliente.
 - Qué se entiende por fidelización y cómo se consigue. Lo que espera el cliente de nuestra empresa.
3. Estrategias de fidelización.
 - Estudio de los planes y estrategias de fidelización.
4. Programas. Diseño y desarrollo. Cómo llevarlos a la práctica.
 - La implementación del proceso. El diseño de los programas como base de la fidelización.
5. Estudio de casos reales.
 - Casos acaecidos en empresas y decisiones tomadas. La eficacia de una estrategia.

Documentación

La documentación será original, creada por los profesionales de Universidad 2015.

Método

Práctico, con la participación activa del alumno

Teléfonos de Atención: 699900747 670579729
Más información: info@universidad2105.es

