

Formació 100%
subvencionada per:



Fidelització i retenció de clients

24 hores de durada



Modalitat
100% en línia



Formació
amb experts

femxa

Continguts

Fidelització i retenció de clients

Objectiu del curs

Proporcionar als professionals de l'àrea de màrqueting una visió general sobre les estratègies de fidelització de clients, la captació de nous clients i accions de recuperació i retenció, incloent-hi tècniques de fidelització en línia.

Temari

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques:

- Aplicació de plans de fidelització del client en l'estratègia empresarial.
 - El coneixement del client com a nucli del pla de fidelització.
 - El pla de fidelització. Les claus per al disseny d'un pla orientat a la satisfacció i lleialtat del client.
 - Customer Experience Management.
 - La mesura del pla de fidelització.
- Gestió de clients.
 - Captació de nous clients. Anàlisi i usos d'eines en línia i offline per a aconseguir nous clients.
 - Captació de nous clients.
 - "En cerca de nous fidels a la nostra companyia".
 - Nous clients i estratègies de fidelització. Nous reptes de la fidelització davant la crisi en els mercats i la internacionalització dels seus productes i/o serveis.
- Aplicació d'una estratègia, disseny i implementació d'accions de retenció i recuperació de clients.
 - La retenció de clients.
 - El client es va, per què i que podem aprendre?
- Aplicació d'una estratègia de fidelització en suport digital.

Habilitats de gestió, personals i socials:

- Pensament analític per a la comprensió de les necessitats de l'usuari del servei.
- Escolta activa del client com a font essencial d'informació per a la prestació del servei de qualitat.
- Curiositat per a implantar noves eines i /o canals per a la fidelització.
- proactivitat en el plantejament de millores.
- Adaptació al canvi per a la millora constant del servei a l'usuari.
- Creativitat orientada a la innovació constant del servei.
- Capacitació per a la comunicació amb els diferents agents que intervenen en la prestació del servei.
- Habilitat per a la negociació en situacions conflictives.
- Empatia en l'anàlisi i tractament de les necessitats del client.
- Cooperació i treball en equip per a la creació de propostes de valor.

Formació 100%
subvencionada per:



**Govern de les
Illes Balears**
Conselleria de Treball,
Funció Pública i Diàleg Social

soib
formació
i ocupació



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

femxa