

Formación 100%
subvencionada por:



soib
formació
i ocupació



Fidelización y retención de clientes

24 horas de duración



Modalidad
100% online



Formación
con expertos

femxa

Contenidos

Fidelización y retención de clientes

Objetivo del curso

Proporcionar a los profesionales del área de marketing una visión general sobre las estrategias de fidelización de clientes, la captación de nuevos clientes y acciones de recuperación y retención, incluyendo técnicas de fidelización online.

Temario

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas:

- Aplicación de planes de fidelización del cliente en la estrategia empresarial.
 - El conocimiento del cliente como núcleo del plan de fidelización.
 - El plan de fidelización. Las claves para el diseño de un plan orientado a la satisfacción y lealtad del cliente.
 - Customer Experience Management.
 - La medida del plan de fidelización.
- Gestión de clientes.
 - Captación de nuevos clientes. Análisis y usos de herramientas online y offline para conseguir nuevos clientes.
 - Captación de nuevos clientes.
 - “En búsqueda de nuevos fieles a nuestra compañía”.
 - Nuevos clientes y estrategias de fidelización. Nuevos retos de la fidelización ante la crisis en los mercados y la internacionalización de sus productos y/o servicios.
- Aplicación de una estrategia, diseño e implementación de acciones de retención y recuperación de clientes.
 - La retención de clientes.
 - El cliente se va, ¿Por qué y que podemos aprender?
- Aplicación de una estrategia de fidelización en soporte digital.

Habilidades de gestión, personales y sociales:

- Pensamiento analítico para la comprensión de las necesidades del usuario del servicio.
- Escucha activa del cliente como fuente esencial de información para la prestación del servicio de calidad.
- Curiosidad para implantar nuevas herramientas y /o canales para la fidelización.
- Proactividad en el planteamiento de mejoras.
- Adaptación al cambio para la mejora constante del servicio al usuario.
- Creatividad orientada a la innovación constante del servicio.
- Capacitación para la comunicación con los distintos agentes que intervienen en la prestación del servicio.
- Habilidad para la negociación en situaciones conflictivas.
- Empatía en el análisis y tratamiento de las necesidades del cliente.
- Cooperación y trabajo en equipo para la creación de propuestas de valor.

Formación 100%
subvencionada por:



**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