

DESCRIPCIÓN

En la actualidad la empresa cada vez más se siente interesada por satisfacer las expectativas de sus clientes. La **fidelización de los clientes** es una tarea ardua, pero de importancia transcendental para la consecución de los objetivos de la empresa. En cierto modo es imprescindible contar con herramientas que ayuden a saber el **grado de satisfacción** de los clientes. La empresa cuenta con un instrumento fundamental como son las reclamaciones y sugerencias. Estas pueden ayudar a corregir aquello que no cumpla las expectativas que el cliente tiene sobre los productos adquiridos.

Con este curso conocerás y aprenderás a usar las mejores estrategias del momento para atraer, fidelizar, recuperar y retener clientes, incluyendo nuevas técnicas de fidelización online. También te enseñaremos cómo son los nuevos clientes, cómo se comportan y cómo los puedes ganar desde el marketing y el desarrollo de negocio. Para cualquier tipo y tamaño de empresa, tanto si eres profesional de marketing o comercial, como si no, este curso te sorprenderá por su utilidad.

DIRIGIDO A

Dirigido a todos aquellos profesionales del sector comercio y servicio y a todas las personas interesadas en adquirir los conocimientos necesarios sobre fidelización y retención de clientes. Dirigido a ejecutivos, gerentes comerciales y de marketing, ejecutivos de CRM, product managers, brand managers, coordinadores de campañas, analistas de inteligencia comercial profesionales independientes

REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos

Completar el 100% de las autoevaluaciones

FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning

Duración: 24 h

Plazo máximo de realización: 21 días



Titulación Otorgada

Fidelización y Retención de Clientes



Título emitido por

Intedya
International Dynamic Advisors



Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final



FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning

Duración: 24 h

Plazo máximo de realización: 21 días



Titulación Otorgada

Fidelización y Retención de Clientes



Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final



Título emitido por

Intedya
International Dynamic Advisors

TEMARIO

- La fidelización del cliente en la estrategia empresarial
- Customer Experience management
- Qué medir y cómo hacerlo
- Nuevos retos en la fidelización. Utilización de CRM
- Estrategia, diseño e implementación de acciones de retención y recuperación de clientes
- Fidelización online: "Construyendo una estrategia de fidelización en soporte digital"