Técnicas comerciales: La fidelización de clientes.

Técnicas comerciales: La fidelización de clientes.

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Objetivos:

Conocer la importancia de la fidelización y sus utilidades comerciales. Conocer cómo se deben aplicar los valores de la calidad en el trabajo. Aprender a manejar los modelos de fidelización. Lograr a adaptarnos a cada tipo de cliente. Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción. Valorar la importancia de la comunicación en las relaciones comerciales. Lograr manejar situaciones con clientes indeseados. Aprender qué técnicas de marketing se pueden utilizar para la fidelización.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

TEMA 1 LA FIDELIZACIÓN. Concepto. Las claves de la fidelización. Herramienta para superar la crisis. Beneficios.

TEMA 2 SERVICIO DE CALIDAD. Concepto de servicio. Importancia de la calidad. Dimensiones de la calidad.

TEMA 3 MODELOS DE FIDELIZACIÓN. Modelo sencillo. Club de clientes. CRM. Modelo comercial.

TEMA 3 EL CLIENTE. Definición. Tipos de clientes. Orientación al cliente. Recuperación de clientes.

TEMA 4 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Concepto. Aspectos de la satisfacción del cliente. Sistema de valores del cliente. Comportamiento del consumidor. Los roles del consumidor.

TEMA 5 HABILIDADES SOCIALES. Definición. Tipos de habilidades. Entrenamiento de las habilidades. Habilidad personal y habilidad técnica.

TEMA 6 LA COMUNICACIÓN. La comunicación hablada. El lenguaje corporal. La escucha activa. Cómo prestar más atención.

TEMA 7 LA ATENCIÓN PERSONALIZADA. Personalización. Customización. Discriminación positive de clientes. Los clientes indeseados. Gestión de reclamaciones. Resolución de incidencias.

TEMA8 MARKETING Y FIDELIZACIÓN. Políticas de fidelización. Marketing interno. Marketing one to one. Marketing relacional. Venta cruzada. Up Selling

© icaformación2025