

COMT036PO FIDELIZACIÓN, CALIDAD Y GESTIÓN DE CLIENTES



250,00 € - 350,00 €

Este Curso COMT036PO FIDELIZACIÓN, CALIDAD Y GESTIÓN DE CLIENTES le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT036PO FIDELIZACIÓN, CALIDAD Y GESTIÓN DE CLIENTES el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y adquirir los conocimientos sobre las estrategias necesarias para lograr la fidelización de clientes, empleando los sistemas de gestión de calidad y herramientas como bases de datos, técnicas de marketing relacional y retención de clientes.

Categorías: [Artes Gráficas](#), [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#) |

INFORMACIÓN

Duración	110 h
Modalidad	Online

Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE FIDELIZACIÓN.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE CLIENTES.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FACTORES FUNDAMENTALES DE LA FIDELIDAD.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA EXPLICACIÓN DE LA FIDELIDAD.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. VENTAJAS DE LA FIDELIDAD.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. VENTAJAS DE LA FIDELIDAD (II).

UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DEL SERVICIO.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DEL VALOR Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. VALOR PERCIBIDO POR LOS CLIENTES.

UNIDAD DIDÁCTICA 11. MARKETING INTERNO.

UNIDAD DIDÁCTICA 12. PRINCIPIOS ORGANIZATIVOS. REINGENIERÍA.

UNIDAD DIDÁCTICA 13. LAS EXPECTATIVAS Y LAS PERCEPCIONES.

UNIDAD DIDÁCTICA 14. EL SERVICIO DESEADO.

UNIDAD DIDÁCTICA 15. EL SERVICIO ESPERADO.

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LAS PERCEPCIONES.

UNIDAD DIDÁCTICA 17. LA CALIDAD DEL SERVICIO.

UNIDAD DIDÁCTICA 18. DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.

UNIDAD DIDÁCTICA 19. EXPECTATIVAS DE CALIDAD.

UNIDAD DIDÁCTICA 20. MEJORA DEL SERVICIO.

UNIDAD DIDÁCTICA 21. IMPLANTACIÓN DEL PLAN.

UNIDAD DIDÁCTICA 22. PLAN DE CALIDAD. REDISEÑO DE LOS PROCESOS.

UNIDAD DIDÁCTICA 23. MARKETING DE RELACIONES.

UNIDAD DIDÁCTICA 24. MARKETING RELACIONAL (II).

UNIDAD DIDÁCTICA 25. ESTRATEGIA DE MARKETING RELACIONAL.

UNIDAD DIDÁCTICA 26. ESTRATEGIA DE MARKETING RELACIONAL (II).

UNIDAD DIDÁCTICA 27. IMPLANTACIÓN DEL MARKETING RELACIONAL.

UNIDAD DIDÁCTICA 28. LA VENTA RELACIONAL.

UNIDAD DIDÁCTICA 29. DIMENSIONES DEL MARKETING RELACIONAL.

UNIDAD DIDÁCTICA 30. ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR.

UNIDAD DIDÁCTICA 31. LA INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETENCIÓN DE CLIENTES.

UNIDAD DIDÁCTICA 32. EL TIEMPO DE RESPUESTA.

UNIDAD DIDÁCTICA 33. RECUPERACIÓN DEL SERVICIO.

UNIDAD DIDÁCTICA 34. INSTRUMENTOS DE FIDELIZACIÓN.

UNIDAD DIDÁCTICA 35. PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN.

UNIDAD DIDÁCTICA 36. CRM.

UNIDAD DIDÁCTICA 37. GESTIÓN DE BASES DE DATOS.

