

COMT037PO FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES



180,00 € - 250,00 €

Este Curso COMT037PO Fidelización y Retención de Clientes le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de comercio y marketing. Con este CURSO COMT037PO Fidelización y Retención de Clientes el alumno será capaz de 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 on line.

Categorías: [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Comercio y Marketing](#) |

INFORMACIÓN

Duración	24 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. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL

1. El conocimiento del cliente como núcleo del plan de fidelización.
2. El plan de fidelización. Las claves para el diseño de un plan orientado a la satisfacción y lealtad del cliente.
3. Customer Experience Management.
4. La medida del plan de fidelización.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. QUÉ MEDIR Y CÓMO HACERLO

1. Captación de nuevos clientes. Análisis y usos de herramientas online y offline para conseguir nuevos clientes.
2. Captación de nuevos clientes.
3. “En búsqueda de nuevos fieles a nuestra compañía”.
4. Nuevos clientes y nuevas estrategias de fidelización. Nuevos retos de la fidelización ante la crisis en los mercados y la internacionalización de sus productos y/o servicios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIA, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES

1. La retención de clientes.
2. El cliente se va, ¿por qué y qué podemos aprender?

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FIDELIZACIÓN ONLINE: “CONSTRUYENDO UNA ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN EN SOPORTE DIGITAL”.

