

COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE



180,00 € - 250,00 €

Este Curso COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y diferenciar los tipos de cliente, programas de fidelización de éste, los procesos de comunicación que se produce, y las situaciones conflictivas que se puedan dar, con el fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

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

INFORMACIÓN

Duración	35 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. EL CLIENTE.

1. El cliente
2. Características de los usuarios
3. Tipos de clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FIDELIZACIÓN.

1. La importancia de la fidelización
2. Programas de fidelización
3. ¿Por qué se pierden los clientes?
4. Metáfora de la fidelización

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

1. La empresa somos todos
2. El canal
3. El mensaje
4. La imagen que transmitimos
5. Escucha activa
6. Tipos de cliente
7. Escucha activa \"por escrito\"
8. Asertividad y empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SITUACIONES CONFLICTIVAS.

1. Manejo de situaciones conflictivas

