



# Comunicación y Fidelización de Clientes

## OBJETIVOS

- Identificar los diferentes tipos de clientes.
- Comprender la importancia de la fidelización de clientes.
- Al finalizar el curso serás capaz de conocer los procesos de comunicación que se producen en la atención a clientes, reconocer los programas de fidelización de clientes e identificar las situaciones conflictivas a fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

## DIRIGIDO A

Todas aquellas personas con deseos de desarrollar los procesos de comunicación, la actitud y la metodología necesarias para una efectiva atención al cliente.

## DURACIÓN, MODALIDAD Y PRECIO

40 Horas

**Modalidad:** elearning

Precio: 250 €

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso.

## METODOLOGÍA

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- Cada participante deberá superar las distintas unidades o capítulos de los que se componen los módulos, realizando los test, casos prácticos o ejercicios que se le vayan presentando.
- Tutorizado por un experto en la materia.

## PROGRAMA (1/2)

### UNIDAD 1: EL CLIENTE

1. El cliente
2. Características de los usuarios
3. Tipos de clientes
  - En función de la utilización que el cliente hace
  - En función de la relación con el cliente
  - En función del volumen de ventas
  - En función del potencial del cliente
  - En función del riesgo de cobro
  - En función de la frecuencia de la compra
  - En función de su influencia en otros
  - En función de factores sociales y estilos de vida

### UNIDAD 2: FIDELIZACIÓN

1. La importancia de la fidelización
  - Importancia de la fidelización de clientes
  - ¿Qué es la fidelización?
2. Programas de fidelización
  - Diseño del programa de fidelización
  - Cómo diseñar un programa de fidelización de éxito
  - Sistemas de fidelización
3. ¿Por qué se pierden los clientes?
  - Causas que impulsan a un cliente a mantener su fidelidad
  - Política de precio y calidad de producto
  - Imagen y prestigio
  - Confianza
  - Otros motivos
4. Metáfora de la fidelización
  - Planteamientos en torno a la fidelización
  - Objetivos de la fidelización

## CONVOCATORIAS

Las convocatorias están abiertas todo el año, puedes comenzar el curso el día que mejor te venga.



# Comunicación y Fidelización de Clientes

## PROGRAMA (2/2)

### UNIDAD 3: EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- La empresa somos todos
- El canal
- El mensaje
- La imagen que transmitimos
- Escucha activa
- Tipos de cliente
- Escucha activa “por escrito”
- Asertividad y Empatía

### UNIDAD 4: SITUACIONES CONFLICTIVAS

- Manejo de situaciones conflictivas
- Quejas y reclamaciones



INFORMACIÓN Y MATRÍCULA

[elearning@camaramadrid.es](mailto:elearning@camaramadrid.es)



Contáctanos

91 538 38 38

91 538 35 00

