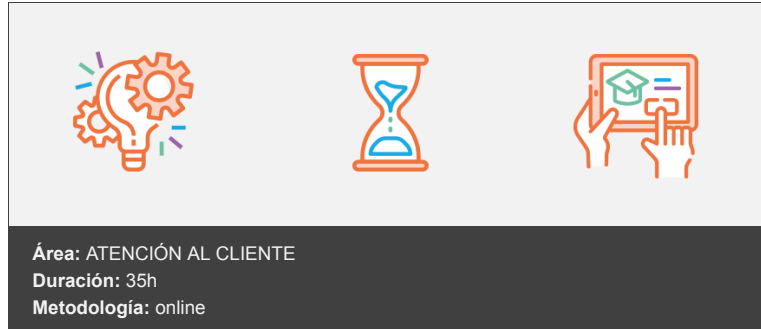


## FUNDAMENTOS DE COMUNICACION Y FIDELIZACION CON EL CLIENTE (COMT045PO)



### Objetivos

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.

### Contenidos y estructura del curso

#### UNIDAD 1. EL CLIENTE.

- 1.1. El cliente.
- 1.2. Características de los usuarios.
- 1.3. Tipos de clientes.

#### UNIDAD 2. FIDELIZACIÓN.

- 2.1. La importancia de la fidelización.
- 2.2. Programas de fidelización.
- 2.3. ¿Por qué se pierden los clientes?
- 2.4. Metáfora de la fidelización.

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

- 3.1. La empresa somos todos.
- 3.2. El canal.
- 3.3. El mensaje.
- 3.4. La imagen que transmitimos.
- 3.5. Escucha activa.
- 3.6. Tipos de cliente.
- 3.7. Escucha activa "por escrito".
- 3.8. Asertividad y empatía.

#### UNIDAD 4. SITUACIONES CONFLICTIVAS.

- 4.1. Manejo de situaciones conflictivas.

### Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

