

Fidelizacion y seguimiento del cliente y del negocio (en el sector financiero)

Modalidad: curso e-Learning Duración: 5 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

- Entender como los clientes se relacionan con la empresa
- Comprender los procesos basicos involucrados en el despliegue de estrategias exitosas
- Aprender herramientas avanzadas para identificar las necesidades clave del cliente
- Utilizar recursos practicos para optimizar su actividad de seguimiento
- Desarrollar habilidades utiles para capturar mas ingresos a traves de la fidelizacion

CONTENIDOS

Fidelizacion y seguimiento del cliente y del negocio

- Concepto de fidelizacion de clientes
- Gestion de clientes
- Vinculacion de clientes
- Ventajas de la fidelizacion
- Factores de fidelizacion
- El valor percibido de las ofertas
- Las barreras de salida
- La calidad de la atencion
- Confianza y capacidad de construir relaciones a largo plazo
- La imagen y el precio
- Sistemas de CRM