

Fidelizacion y seguimiento del cliente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 4 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Comprender los conceptos basicos acerca del proceso
- Desarrollar habilidades para detectar oportunidades de mejora
- Aprender acerca de tecnicas de fidelizacion efectivas
- Estudiar como crear un plan para realizarr seguimientos predeciblemente exitosos
- Utilizarr datos relevantes para identificarr areas en donde fomentar la satisfaccion del cliente

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