



## COMM115PO. Evaluación de la satisfacción del cliente digital

**Sku:** PS811

**Horas:** 25

### OBJETIVOS

Este CURSO COMM115PO EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DIGITAL le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMM115PO EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DIGITAL el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y identificar y aplicar las técnicas de evaluación de la satisfacción del cliente digital.

### CONTENIDOS

**UNIDAD DIDÁCTICA 1.** MARKETING DE RELACIONES: CONCEPTOS BÁSICOS. **UNIDAD DIDÁCTICA 2.** PRINCIPIOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE. **UNIDAD DIDÁCTICA 3.** ESTRATEGIAS PARA LA EVALUACIÓN DE DATOS SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE COMPRA Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES HABITUALES. **UNIDAD DIDÁCTICA 4.** ESTRATEGIAS PARA LA EVALUACIÓN DE DATOS SOBRE TENDENCIAS DE COMPRA Y NECESIDADES DEL CLIENTE. **UNIDAD DIDÁCTICA 5.** HERRAMIENTAS PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS, ANÁLISIS Y RETROALIMENTACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES. **UNIDAD DIDÁCTICA 6.** MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE (EXPRESIONES, CONDUCTAS Y NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN INTERNET). **UNIDAD DIDÁCTICA 7.** ESTRATEGIAS Y ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN DIALOGADA. **UNIDAD DIDÁCTICA 8.** ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.

1. Correo electrónico orientado al cliente (newsletter).
2. Vales estacionales (Pascua, Navidad, cumpleaños...).
3. Eventos.