



Captación y Fidelización de Clientes

Sku: 2594EC

Horas: 50

OBJETIVOS

- Sensibilizar al participante sobre la necesidad de ofrecer una adecuada calidad de servicio en la tarea de atender al cliente.
- Conocer los tipos de clientes existentes y sus diferentes comportamientos y 59s de compra.

CONTENIDOS

Tema 1. Captación y fidelización de clientes.

1. Captación de clientes.
2. Fidelización de clientes.

Tema 2. Satisfacción de las necesidades y la segmentación.

1. Satisfacción de necesidades del cliente.
2. Las decisiones de compra.
3. Segmentación de mercado.

Tema 3. El cliente y la calidad del servicio.

1. Concepto de calidad.
2. Normativa.

Tema 4. Mejora de la calidad. Servicio y atención al cliente.

1. Mejora de la calidad.
2. Concepto de mejora continua.

3. Comunicación interna.