



# 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.