



## COMM12. Técnicas de fidelización del viajero: Marketing y transformación digital

**Sku:** PS1157

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. La fidelización del cliente en la estrategia empresarial. 1.1. Conocimiento de las implicaciones de la fidelización del usuario/cliente en la estrategia de la empresa 1.1.1. Análisis y medición del impacto en la actividad de la empresa. 1.1.2 Manejo de estrategias de fidelización para mejorar posicionamiento empresarial. 1.1.3. Seguimiento de indicadores de crecimiento y rentabilidad. 2. Marketing digital: herramientas de fidelización de clientes. 2.1. Conocimiento del papel del Marketing digital y sus herramientas para la retención de clientes 2.1.1. Conceptualización y análisis de la fidelización de clientes en el marco del Plan digital de la empresa. 2.1.2. El Plan de Marketing digital al servicio de la fidelización de clientes 2.1.3. Ventajas del marketing digital 2.1.4. Manejo de algunas técnicas fundamentales en la fidelización de los usuarios del servicio. 2.1.5. Estrategias de fidelización. Técnicas y herramientas. 2.1.6. Programas de fidelización: 2.1.7. Atención personalizada. 2.1.8. Recompensa al viajero asiduo 2.1.9. Contacto asiduo con el cliente. 2.1.10. Canales ágiles de comunicación. 2.1.11. Seguimiento y acciones post-venta. 2.1.12. Servicio diferenciado de la competencia. 2.1.13. Innovación constante en la prestación del servicio 2.1.14. Comprensión y dominio de la analítica básica de los resultados de las actuaciones de fidelización. 2.1.15. Ratios para la medición de resultados