



COMT045PO. Fundamentos de comunicación y fidelización con el cliente.

Sku: PS_COMT045PO

Horas: 35

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Diferenciar los tipos de cliente, programas de fidelización de éste, los procesos de comunicación que se produce, y las situaciones conflictivas que se puedan dar, con el fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

CONTENIDOS

- **1. El cliente.**
 - El cliente.
 - Características de los usuarios.
 - Tipos de clientes.
- **2. Fidelización.**
 - La importancia de la fidelización.
 - Programas de fidelización.
 - ¿Por qué se pierden los clientes?
 - Metáfora de la fidelización.
- **3. El proceso de comunicación con el cliente**
 - La empresa somos todos.
 - El canal.
 - El mensaje.
 - La imagen que transmitimos.
 - Escucha activa.
 - Tipos de cliente.
 - Escucha activa "por escrito".
 - Asertividad y empatía.

- **4. Situaciones conflictivas.**
 - Manejo de situaciones conflictivas.