



## COMT0005. Fidelización y retención de clientes

**Sku:** PS\_COMT0005

**Horas:** 24

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Proporcionar a los profesionales del área de marketing una visión general sobre las estrategias de fidelización de clientes, la captación de nuevos clientes y acciones de recuperación y retención, incluyendo técnicas de fidelización on line.

### CONTENIDOS

**Unidad 1. Aplicación de planes de fidelización del cliente en la estrategia empresarial** - El conocimiento del cliente como núcleo del plan de fidelización - El plan de fidelización. Las claves para el diseño de un plan orientado a la satisfacción y lealtad del cliente. - Customer Experience Management. - La medida del plan de fidelización. **Unidad 2. Gestión de clientes** - Captación de nuevos clientes. Análisis y usos de herramientas online y offline para conseguir nuevos clientes. - Captación de nuevos clientes. - “En búsqueda de nuevos fieles a nuestra compañía”. - Nuevos clientes y estrategias de fidelización. Nuevos retos de la fidelización ante la crisis en los mercados y la internacionalización de sus productos y/o servicios. **Unidad 3. Aplicación de una estrategia, diseño e implementación de acciones de retención y recuperación de clientes** - La retención de clientes. - El cliente se va, ¿Por qué y que podemos aprender? **Unidad 4. Aplicación de una estrategia de fidelización en soporte digital**