



COMT045PO. Fundamentos de comunicación y fidelización con el cliente.

Sku: PA_COMT045PO

Horas: 35

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Identificar los diferentes tipos de clientes.
- Comprender la importancia de la fidelización de clientes.
- Reconocer los programas de fidelización de clientes.
- Conocer los procesos de comunicación que se producen en la atención a clientes.
- Identificar las situaciones conflictivas a fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. El cliente.**
 - El cliente
 - Características de los usuarios
 - Tipos de clientes
- **Unidad 2. Fidelización.**
 - La importancia de la fidelización
 - Programas de fidelización
 - ¿Por qué se pierden los clientes?
 - Metáfora de la fidelización
- **Unidad 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
- **Unidad 4. Situaciones conflictivas.**
 - Manejo de situaciones conflictivas
 - Quejas y reclamaciones