



## **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