



## Seguimiento y fidelización de clientes

**Sku:** CT0752

**Horas:** 9

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. La confianza y las relaciones comerciales 1.1. Fidelización de clientes. Concepto y ventajas 1.2. Relaciones con el cliente y calidad del servicio: clientes prescriptores 1.3. Servicios post-venta 2. Estrategias de fidelización 2.1. Marketing relacional 2.2. Tarjetas de puntos 2.3. Promociones 3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing 4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)