

Modalidad: curso e-Learning Duración: 35 horas

Categorías: Comercio y marketing

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

FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE (COMT045PO) UNIDAD 1. EL CLIENTE. 1.1. El cliente. 1.2. Características de los usuarios. 1.3. Tipos de clientes. UNIDAD 2. FIDELIZACIÓN . 2.1. La importancia de la fidelización. 2.2. Programas de fidelización. 2.3. ¿Por qué se pierden los clientes? 2.4. Metáfora de la fidelización. UNIDAD 3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE. 3.1. La empresa somos todos. 3.2. El canal. 3.3. El mensaje. 3.4. La imagen que transmitimos. 3.5. Escucha activa. 3.6. Tipos de cliente. 3.7. Escucha activa "por escrito". 3.8. Asertividad y empatía. UNIDAD 4. SITUACIONES CONFLICTIVAS. 4.1. Manejo de situaciones conflictivas.

