

Fidelización y seguimiento del cliente y del negocio (en el sector financiero)

Modalidad: curso e-Learning Duración: 5 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

- Entender como los clientes se relacionan con la empresa
- Comprender los procesos básicos involucrados en el despliegue de estrategias exitosas
- Aprender herramientas avanzadas para identificar las necesidades clave del cliente
- Utilizar recursos prácticos para optimizar su actividad de seguimiento
- Desarrollar habilidades útiles para capturar más ingresos a través de la fidelización

CONTENIDOS

Fidelización y seguimiento del cliente y del negocio

- Concepto de fidelización de clientes
- Gestión de clientes
- Vinculación de clientes
- Ventajas de la fidelización
- Factores de fidelización
- El valor percibido de las ofertas
- Las barreras de salida
- La calidad de la atención
- Confianza y capacidad de construir relaciones a largo plazo
- La imagen y el precio
- Sistemas de CRM

