

# Seguimiento y fidelización de clientes

criteria

Modalidad: curso e-Learning Duración: 9 horas

---

Categorías: Comercio y marketing

## OBJETIVOS

Describir y explicar las técnicas básicas de fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.

## CONTENIDOS

1. La confianza y las relaciones comerciales.
2. Estrategias de fidelización.
3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

