

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Comprender los conceptos básicos acerca del proceso
- Desarrollar habilidades para detectar oportunidades de mejora
- Aprender acerca de técnicas de fidelización efectivas
- Estudiar cómo crear un plan para realizar seguimientos predeciblemente exitosos
- Utilizar datos relevantes para identificar áreas en donde fomentar la satisfacción del cliente

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

