Fidelización y Retención de Clientes (24 horas)



Categoría: Comercio y marketing
Product Tags: comercio y marketing, cursos de formación
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/fidelizacion-y-retencion-de-clientes-comt037po/

Objetivo

Con el Curso de **Fidelización y Retención de Clientes** de **24 horas** adquirirás los conocimientos necesarios para cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

Descripción

LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL

1.1. El conocimiento del cliente como núcleo del plan de fidelización.

1.2. El plan de fidelización. Las claves para el diseño de un plan orientado a la satisfacción y lealtad del cliente.

1.3. Customer Experience Management.

1.4. La medida del plan de fidelización.

QUÉ MEDIR Y CÓMO HACERLO

2.1. Captación de nuevos clientes. Análisis y usos de herramientas online y offline para conseguir nuevos clientes.

2.2. Captación de nuevos clientes.

2.3. “En búsqueda de nuevos fieles a nuestra compañía”.

2.4. Nuevos clientes y nuevas estrategias de fidelización. Nuevos retos de la fidelización ante la crisis en los mercados y la internacionalización de sus productos y/o servicios.

ESTRATEGIA, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES

3.1. La retención de clientes.

3.2. El cliente se va, ¿por qué y qué podemos aprender?

FIDELIZACIÓN ONLINE: “Construyendo una estrategia de fidelización en soporte digital”.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 24
- Tipo: Profesiones