



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