

Comunicación y fidelización con el cliente



Área: Marketing y Ventas
Modalidad: Teleformación
Duración: 20 h
Precio: 150.00€

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
 [Tienda online](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

• Conocer las características del usuario. • Comprender y diferenciar las distintas tipologías de cliente. • Comprender la importancia que tiene en la actualidad la atención al cliente. • Saber identificar y aplicar técnicas de fidelización de clientes. • Reconocer y comprender la importancia de los programas de fidelización de clientes. • Saber por qué se pierde a los clientes y las técnicas a utilizar para recuperarlos. • Conocer los procesos de comunicación que se producen en la atención a clientes. • Conocer los diferentes tipos de clientes. • Diferenciar escucha activa y escucha activa "escrita". • Conocer los canales de comunicación y los mensajes en la comunicación. • Reconocer tipo de situaciones y qué habilidades debemos adquirir para gestionarlos favorablemente. • Obtener pautas eficaces para enfrentarse a situaciones conflictivas con clientes. • Resolver conflictos e incidencias para satisfacer las necesidades de los clientes. • Conocer las características y comportamientos de diferentes tipos de clientes. • Identificar las situaciones conflictivas a fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

CONTENIDOS

1 El cliente

- 1.1 Clientes internos y clientes externos
- 1.2 Definición de usuarios
- 1.3 Identificar grupos de usuarios con características parecidas
- 1.4 Instrumentos de recogida de datos

2 Tipos de clientes

- 2.1 Clasificación general
- 2.2 Clientes por la frecuencia de compras
- 2.3 Clientes por su nivel de satisfacción
- 2.4 Clientes por su volumen de compras
- 2.5 Clientes por su grado de influencia
- 2.6 Clientes por su vigencia
- 2.7 Clientes por el uso que dan a los productos y servicios
- 2.8 Cuestionario: Repaso temas 1 y 2

3 Fidelización

EMAIL: info@mferrerconsultores.com
TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>

- 3.1 Proceso de fidelización de clientes
- 3.2 Ventajas de fidelizar clientes
- 3.3 Marketing relacional
- 3.4 Sistemas de fidelización por internet
- 3.5 Programas de fidelización
- 3.6 Por qué se pierden los clientes
- 3.7 Metáfora de la fidelización
- 3.8 Cuestionario: Repaso tema 3

4 El proceso de comunicación con el cliente

- 4.1 La empresa somos todos
- 4.2 El canal
- 4.3 El mensaje
- 4.4 La imagen que transmitimos
- 4.5 Personalidades de los clientes
- 4.6 Asertividad
- 4.7 Empatía
- 4.8 Mejorar la comunicación entre empresa y cliente

5 Escucha activa

- 5.1 Elementos de la escucha activa
- 5.2 Importancia de la escucha activa
- 5.3 Técnicas de escucha activa
- 5.4 Recomendaciones para escuchar de forma activa
- 5.5 Escucha activa por escrito
- 5.6 Cuestionario: Repaso temas 4 y 5

6 Situaciones conflictivas

- 6.1 Definir las situaciones conflictivas
- 6.2 Concepto de sugerencia, queja y reclamación
- 6.3 Comportamientos inadecuados en la recogida de quejas o reclamaciones
- 6.4 Dinámica y evolución de la situación de conflicto
- 6.5 Medios disponibles para formular quejas y reclamaciones
- 6.6 Departamento de atención al cliente
- 6.7 Normas básicas con el cliente-usuario en la atención al cliente
- 6.8 Cuestionario: Repaso tema 6
- 6.9 Cuestionario: Cuestionario final

MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

Total libertad de horarios para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

Hacer para aprender, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

Evaluación continua: con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

Evaluación final: se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

Evaluación continua: durante todos los días del curso.

Evaluación final: un día después de la finalización del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>