

FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

Modalidad: Presencial

Duración: 4 horas - 6 horas

Objetivos del curso

Conocer y descubrir los conceptos relacionados con el marketing de fidelización y sus consecuencias.

Aprender cómo incrementar el valor del cliente y por tanto cómo incrementar el valor de la compañía.

Identificar las mejores estrategias, técnicas y disciplinas que permitirán conquistar clientes cualificados de manera eficaz y eficiente y, finalmente, lograr su fidelidad.

Aprender a diseñar un plan de marketing enfocado al cliente (programa de marketing relacional) que permita incrementar las ventas al cliente, vincularlo a la marca durante el mayor tiempo posible y lograr su satisfacción y recomendación.

CONTENIDOS

¿Qué entendemos por cliente?; Los diferentes perfiles de empleados; El comportamiento ante el cliente y sus diferentes perfiles; Principales motivaciones de los clientes; Cómo aportar valor al cliente; ¿Qué entendemos por fidelización?; La satisfacción como margen entre expectativas y percepción; Valoraciones de la fidelidad en el comercio; El programa de fidelización; Cuidado de la clientela: la atención y el servicio al cliente; La imagen del comercio como fidelizadora del cliente; Un acercamiento a la Programación Neuro Lingüística (PNL) como herramienta de fidelización.

Juan Gallego Amador

Licenciado en Psicología con amplia experiencia en los RRHH. Como PSICÓLOGO, mi misión es la de ayudar a las personas en su desarrollo profesional y personal, como CONSULTOR, la de dar respuestas a empresas y organizaciones entorno a sus RRHH y como FORMADOR la de transmitir conocimiento. Especializado en temas relacionados con la *Psicología del Trabajo*: ventas, atención al cliente, liderazgo, motivación...

