

Avant Educatio

Denominación

Fidelización de Clientes

Duración estimada

60 horas

Objetivos del curso

El alumno establecerá un primer contacto con los conceptos relacionados con el marketing de relaciones. Identificará las causas generadoras de la lealtad del cliente. Igualmente, analizará las consecuencias que la lealtad produce para la empresa y los elementos diferenciadores de las empresas para lograr lealtad. El alumno, analizará e investigará los pasos que da el cliente hasta hacerse fiel y los valores que el cliente desea encontrar en sus transacciones comerciales. Del mismo modo, aprenderá a determinar las necesidades del cliente y el proceso de compra así como las actitudes que generan calidad en el trato con los clientes. Investigará los elementos de los programas de fidelización.

Índice del curso

Módulo 01. El Cliente Fiel

- Tema 01. Lealtad al Cliente
- Tema 02. Gestión de la Lealtad
- Tema 03. La Relación con el Cliente

Módulo 02. La Base de Datos de Marketing

- Tema 04. ¿Qué se Entiende por Base de Datos de Marketing?

Módulo 03. Segmentación del Cliente

- Tema 05. Modelos de Segmentación
- Tema 06. El Fenómeno de Internet y su Fidelización