

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

COMT0005 Fidelización y Retención de Clientes

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

El curso COMT0005 Fidelización y Retención de Clientes es una formación especializada de la Familia Profesional del Comercio y Marketing. Con este curso de COMT0005 Fidelización y Retención de Clientes el alumno aumentará sus conocimientos respecto a las diferentes estrategias de fidelización y captación de nuevos clientes.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

1. Aplicación de planes de fidelización del cliente en la estrategia empresarial
2. - El conocimiento del cliente como núcleo del plan de fidelización
3. - El plan de fidelización. Las claves para el diseño de un plan orientado a la satisfacción y lealtad del cliente.
4. - Customer Experience Management.
5. - La medida del plan de fidelización
6. Gestión de clientes.
7. - Captación de nuevos clientes. Análisis y usos de herramientas online y offline para conseguir nuevos clientes.
8. - Captación de nuevos clientes.
9. - “En búsqueda de nuevos fieles a nuestra compañía”.

10. - Nuevos clientes y estrategias de fidelización. Nuevos retos de la fidelización ante la crisis en los mercados y la internacionalización de sus productos y/o servicios.
11. Aplicación de una estrategia, diseño e implementación de acciones de retención y recuperación de clientes.
12. - La retención de clientes.
13. - El cliente se va, ¿Por qué y que podemos aprender?
14. Aplicación de una estrategia de fidelización en soporte digital.



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es