



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## COMT036PO FIDELIZACIÓN, CALIDAD Y GESTIÓN DE CLIENTES

---

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

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

---

### OBJETIVOS

Este Curso COMT036PO FIDELIZACIÓN, CALIDAD Y GESTIÓN DE CLIENTES le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT036PO FIDELIZACIÓN, CALIDAD Y GESTIÓN DE CLIENTES el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y adquirir los conocimientos sobre las estrategias necesarias para lograr la fidelización de clientes, empleando los sistemas de gestión de calidad y herramientas como bases de datos, técnicas de marketing relacional y retención de clientes.

### CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE FIDELIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE CLIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FACTORES FUNDAMENTALES DE LA FIDELIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA EXPLICACIÓN DE LA FIDELIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 6. VENTAJAS DE LA FIDELIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 7. VENTAJAS DE LA FIDELIDAD (II)

UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DEL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DEL VALOR Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 10. VALOR PERCIBIDO POR LOS CLIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 11. MARKETING INTERNO

UNIDAD DIDÁCTICA 12. PRINCIPIOS ORGANIZATIVOS. REINGENIERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 13. LAS EXPECTATIVAS Y LAS PERCEPCIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 14. EL SERVICIO DESEADO

UNIDAD DIDÁCTICA 15. EL SERVICIO ESPERADO

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LAS PERCEPCIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 17. LA CALIDAD DEL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 18. DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 19. EXPECTATIVAS DE CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 20. MEJORA DEL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 21. IMPLANTACIÓN DEL PLAN

UNIDAD DIDÁCTICA 22. PLAN DE CALIDAD. REDISEÑO DE LOS PROCESOS

UNIDAD DIDÁCTICA 23. MARKETING DE RELACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 24. MARKETING RELACIONAL (II)

UNIDAD DIDÁCTICA 25. ESTRATEGIA DE MARKETING RELACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 26. ESTRATEGIA DE MARKETING RELACIONAL (II)

UNIDAD DIDÁCTICA 27. IMPLANTACIÓN DEL MARKETING RELACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 28. LA VENTA RELACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 29. DIMENSIONES DEL MARKETING RELACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 30. ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 31. LA INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETENCIÓN DE CLIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 32. EL TIEMPO DE RESPUESTA

UNIDAD DIDÁCTICA 33. RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 34. INSTRUMENTOS DE FIDELIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 35. PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 36. CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 37. GESTIÓN DE BASES DE DATOS



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)