



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE

---

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

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

---

### OBJETIVOS

Este Curso COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y diferenciar los tipos de cliente, programas de fidelización de éste, los procesos de comunicación que se produce, y las situaciones conflictivas que se puedan dar, con el fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

### CONTENIDOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CLIENTE

1. El cliente
2. Características de los usuarios
3. Tipos de clientes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. FIDELIZACIÓN

1. La importancia de la fidelización
2. Programas de fidelización
3. ¿Por qué se pierden los clientes?
4. Metáfora de la fidelización

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

1. La empresa somos todos
2. El canal
3. El mensaje
4. La imagen que transmitimos
5. Escucha activa
6. Tipos de cliente
7. Escucha activa "por escrito"
8. Asertividad y empatía

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. SITUACIONES CONFLICTIVAS

1. Manejo de situaciones conflictivas



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)