



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## COMT112PO ACTIVIDAD COMERCIAL, CALIDAD Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

---

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

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

---

### OBJETIVOS

Este Curso COMT112PO ACTIVIDAD COMERCIAL, CALIDAD Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMT112PO ACTIVIDAD COMERCIAL, CALIDAD Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES el alumno será capaz de Utilizar de manera efectiva las herramientas para fidelizar a los clientes, usuarios/as y consumidores a nivel comercial y poder gestionar eficazmente las reclamaciones, evaluando las deficiencias internas de calidad de servicio, estableciendo un plan de mejora y siendo capaz de afrontar un plan de marketing relacional, encaminado todo a la fidelización de clientes.

### CONTENIDOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA EMPRESA Y SU ACTIVIDAD COMERCIAL

1. Definición y tipos de empresa. Entorno de la empresa
2. El marketing
3. Políticas de producto, precio, distribución y promoción

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La fidelización de clientes y sus ventajas
2. Factores fundamentales de la fidelidad del cliente

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMPORTAMIENTO DE COMPRA Y VENTA. VENTA DIRECTA

1. El vendedor: tipos, actitudes y motivaciones
2. El comprador: tipos, actitudes, y motivaciones y hábitos
3. La venta directa: acogida, argumentación, demostración y cierre de ventas

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGUIMIENTO DE LA VENTA

1. Objetivos
2. La comunicación
3. Instrumentos para la realización del seguimiento
4. El servicio postventa

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Quejas y Reclamaciones
2. Elementos Básicos, clasificación y gestión de las Reclamaciones
3. Las garantías de los servicios

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. CALIDAD DE LA COMPRA Y VENTA

1. Clasificación de los clientes y componentes de la rentabilidad de los clientes fidelizados
2. Gestión de las relaciones con los clientes y evaluación de su satisfacción
3. Indicadores: Interpretación de Resultados. ISO 9001 y la satisfacción de los clientes

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. MARKETING RELACIONAL

1. Estrategia e implantación de Marketing relacional y gestión de las bases de datos
2. Orientación al consumidor y recuperación del servicio



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)