

Fundamentos de comunicación y fidelización con el cliente

Modalidad: Teleformación

Duración: 35Horas
(35 horas teleformación)

Descripción

Con este curso conseguirás conocer a fondo la figura del **cliente** y todas sus características. Además estudiarás distintas situaciones que se producen con el mismo. La **fidelización de tus clientes** es clave para tu negocio y conocer **técnicas y estrategias de fidelización** te ayudará a mantenerlos y a incrementar sus pedidos.

Objetivos

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.

Temario

1. EL CLIENTE.
 - 1.1. El cliente.
 - 1.2. Características de los usuarios.
 - 1.3. Tipos de clientes.
2. FIDELIZACIÓN.
 - 2.1. La importancia de la fidelización.
 - 2.2. Programas de fidelización.
 - 2.3. ¿Por qué se pierden los clientes?
 - 2.4. Metáfora de la fidelización.
3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.
 - 3.1. La empresa somos todos.
 - 3.2. El canal.
 - 3.3. El mensaje.
 - 3.4. La imagen que transmitimos.
 - 3.5. Escucha activa.

- 3.6. Tipos de cliente.
- 3.7. Escucha activa "por escrito".
- 3.8. Asertividad y empatía.

4. SITUACIONES CONFLICTIVAS.

- 4.1. Manejo de situaciones conflictivas.

Requisitos

El curso está 100% subvencionado (gratis) para trabajadores del sector comercio, contact center, estaciones de servicio, aparcamientos, garajes, grandes almacenes y desempleados.

Tendrás preferencia en la inscripción del curso si cumples uno de estos requisitos: mujeres, hombres mayores de 45 años, trabajadores de pequeñas y medianas empresas, trabajadores a tiempo parcial o con contrato temporal, etc.

Titulación

Realizando con éxito el curso, conseguirás un **diploma** acreditativo de la realización del curso.