



Técnico Profesional en Fidelización de Clientes (Online)

+ Información Gratis

# Técnico Profesional en Fidelización de Clientes (Online)

duración total: 300 horas horas teleformación: 150 horas

precio: 0 € \*

modalidad: Online

# descripción

Mediante el entendimiento del concepto de marketing de relaciones y su correcta aplicación, se podrán identificar las causas generadoras de lealtad del cliente así como las consecuencias de éstas para la empresa. Igualmente resulta imprescindible el conocimiento de las herramientas y tácticas para la consecución de la fidelidad de los clientes. Aprenderás cómo actuar ante los clientes para obtener un resultado positivo en todo momento.



<sup>\*</sup> hasta 100 % bonificable para trabajadores.

# a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## objetivos

El objetivo del presente curso es descubrir los conceptos relacionados con el marketing de relaciones, identificando las causas generadoras de la lealtad del cliente y analizando las consecuencias que la lealtad produce para la empresa. Además se pretende que los alumnos identifiquen los elementos diferenciadores de las empresas para lograr lealtad y cuáles son los pasos que da el cliente hasta hacerse fiel. Pretendemos que gracias al curso se perciban los valores que el cliente desea encontrar en sus transacciones comerciales. De la misma forma, existe gran importancia en cuanto a las necesidades del cliente y el proceso de compra, por lo que ésta será otra de las competencias de nuestro curso.

# para qué te prepara

Gracias al curso y a la profundización en conceptos del ámbito de la comunicación, conseguirás la capacidad para utilizar como herramienta de trabajo el marketing de relaciones. Prepárate para intervenir como factor para la construcción de la confianza del consumidor a través de las relaciones personales.

## salidas laborales

Comercial, Proveedor, Encargado, Azafata, Dependiente, Empresario,

# titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

# metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Fidelización de Clientes'



# profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio.

Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono**: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- A través del Campus Virtual: El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como









fax: 958 050 245

# plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

## campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

# revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

### secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

información y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

## programa formativo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS

- 1.Reflexión sobre la comunicación
- 2.Cliente/Consumidor
- 3. Queja/Objeción
- 4.Reclamación
- 5. Tarea profesional
- 6.Concepto de calidad
- 7. Criterios de calidad
- 8. Concepto de excelencia
- 9.El equipo y la imagen corporativa
- 10.La sinergia grupal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

- 1.Servicio al cliente
- 2. Asistencia al cliente
- 3.Información y formación del cliente
- 4. Satisfacción del cliente
- 5. Formas de hacer el seguimiento
- 6. Derechos del cliente-consumidor

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LEALTAD AL CLIENTE

- 1.Marketing Relacional
- 2.El enfoque del marketing
- 3.Marketing Relacional (CRM)
- 4. Concepto de fidelidad
- 5.El cliente actual
- 6. Orientación hacia el mercado VS Orientación hacia el producto
- 7. Concepto de lealtad

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE LA LEALTAD

- 1.Causas de la lealtad
- 2.La percepción del cliente
- 3.El factor producto
- 4.La marca
- 5.El factor precio
- 6.Canal de distribución
- 7.La promoción
- 8. Consecuencias de la lealtad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA LEALTAD

- 1.Introducción
- 2. Diferenciación empresarial
- 3. Pilares de la empresa
- 4. Fidelización del cliente interno
- 5. Fidelización de los inversores
- 6.La escalera de la lealtad
- 7. Ofrecimiento de valor al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL CLIENTE FIEL

- 1.Concepto de cliente
- 2.¿El cliente siempre tiene la razón?
- 3.El proceso de compra

## Técnico Profesional en Fidelización de Clientes (Online)

- 4.¿A quién fidelizar?
- 5. Ventajas de la fidelidad para el cliente
- 6. Clases de fidelidad del cliente
- 7. Anexo I. Fidelización de Clientes

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL CLIENTE; LA BASE DE LA FIDELIZACIÓN

- 1.Introducción
- 2. Principales causas de la insatisfacción del cliente
- 3.El decálogo del cliente
- 4.La excelencia en la atención al cliente
- 5.La calidad del servicio al cliente

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS Y OBJECIONES

- 1.Introducción
- 2.¿Por qué surgen las reclamaciones?
- 3. Directrices en el tratamiento de quejas
- 4.¿Qué hacer ante el cliente?
- 5.¿Qué no hacer ante el cliente?
- 6. Actitud ante las quejas y las reclamaciones
- 7. Tratamiento de dudas y objeciones
- 8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN

- 1. Consideraciones previas
- 2. Cuestiones prácticas de negociación
- 3. Estrategias para cerrar la venta
- 4. Cómo ofrecer un excelente servicio postventa
- 5. Programas de fidelización
- 6.Diseño del programa de fidelización
- 7. Medición de los programas de fidelización

fax: 958 050 245