

CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

GLOBAL_
THINKING
GLOBAL LEADERS_

PROGRAMA ESPECIALIZADO – 60 h.

FORMATO: Presencial/On-line

ÁREA: Marketing y Ventas

OBJETIVOS

- » El objetivo fundamental del curso es capacitar al profesional o futuro profesional en incrementar el valor de los clientes desde el primer momento. Minimizando el coste de captación del cliente y maximizando el valor de vida del cliente. A través de la construcción y desarrollo de un Plan de Marketing Relacional consistente.
- » Entender los pilares o lazos fundamentales de la fidelidad del cliente.
- » Cómo conquistar clientes de alto valor potencial.
- » La gestión de atención al cliente.
- » La gestión de los intangibles y su impacto en la satisfacción y rentabilidad del cliente.
- » El diseño de un Plan de Contactos que cubra la vida de un cliente.
- » La gestión de la recompensa (reward programmes).

PROGRAMA - FASES

- » Diseño, planificación y desarrollo de un programa de marketing relacional (I): estrategias de captación cualificada de clientes.
- » Diseño, planificación y desarrollo de un programa de marketing relacional (II): estrategias de fidelización y vinculación del cliente a la marca.
- » Programas de Recompensa y Multisponsor.
- » Los fundamentos en la gestión de información: bases de datos, análisis y segmentación de clientes:
- » Métricas aplicadas a un programa de marketing relacional.
- » Implementación de un sistema de diálogo y mejora con el cliente.
- » Customer Care: la atención y el servicio al cliente.
- » El valor del cliente, la satisfacción y la calidad. Cómo gestionar los activos intangibles en la relación con el cliente.
- » El marketing de las experiencias.
- » Ordenación legal europea.

METODOLOGÍA

PRESENCIAL:

- » Aportaciones del claustro.
- » Casos prácticos individuales y grupales.
- » Role-plays.
- » Debate y análisis de situaciones reales.
- » Flipped classroom.

ON LINE:

- » Aula Virtual ESIC.
- » Documentación adaptada HTML.
- » Prework + postwork.
- » Recursos audiovisuales (soporte lighthouse).
- » Foros de debate / Social Media.
- » Webinars / tutorías.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Profesionales o futuros profesionales del marketing, comunicación, publicidad y / o venta. Responsables de fidelización de clientes. Responsables de Atención al Cliente. Directores de cuentas. Profesionales de agencias de marketing relacional, directo e interactivo. Profesionales pertenecientes a departamentos de marketing, comunicación, ventas y CRM.

**Información sujeta a posibles modificaciones en función del diseño final fruto de la propuesta con cliente.*