

GESTIÓN AVANZADA DE CLIENTES EN CONTACT CENTER

GLOBAL_
THINKING
GLOBAL LEADERS_

PROGRAMA ESPECIALIZADO – 60 h.

FORMATO: Presencial

ÁREA: Marketing y Ventas

OBJETIVOS

- » Posicionar mi marca en base a la experiencia que deseo brindar a mis clientes.
- » Entender los factores clave que conforman el Marketing Experiencial.
- » Medir mercados, grupos objetivos y el valor de mis clientes y potenciales clientes.
- » Diseñar planes de Captación y Fidelización de clientes.
- » Estructurar el conocimiento de mis clientes en base a información práctica y relevante.
- » Priorizar los Momentos de la Verdad en base a su aportación individual al Plan global de Relación.
- » Desglosar la Relación con mis clientes en segmentos de inversión y beneficio.
- » Aprender a diseñar una política de interacción multi-canal con el cliente.

PROGRAMA - FASES

- » Nuestro entorno está cambiando ¿tu Contact Center se ha adaptado ya?
- » Marketing Relacional y Contact Center como respuesta a esta nueva situación.
- » Mi cliente, mi Tesoro. El Contact Center es quien se comunica con él.
- » Érase una vez un Contact Center en una empresa orientada al cliente.
- » Social Media y Contact Center: integración de todos los canales de relación con mi cliente.
- » Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral: “el ojo que todo lo ve”

METODOLOGÍA

PRESENCIAL:

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

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Responsables de Centros de Contacto. Responsables de CRM. Responsables del área de Internet. Responsables área de Marketing y Comunicación. Responsables de Comercio Electrónico. Responsables y profesionales de desarrollo de negocio. Profesionales de agencias y consultoras interactivas. Gerentes de PYMES. Consultores del área de Marketing y/o CRM. Responsables de Promociones.

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