

ORIENTAR LA EMPRESA AL CLIENTES COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE FIDELIZACIÓN

GLOBAL_
THINKING
GLOBAL LEADERS_

SEMINARIO PROFESIONAL – 16 h.

FORMATO: Presencial

ÁREA: Marketing y Ventas

OBJETIVOS

- » Plantear la orientación al cliente como herramienta de fidelización.
- » Aportar un valor añadido a la oferta que realiza la empresa a cada cliente en base a una mejora en la atención personalizada.
- » Tomar conciencia sobre la importancia del cliente para la empresa, como estrategia de fidelización.
- » Conocer los conceptos necesarios para facilitar una mejora en el servicio al cliente que ofrece la empresa.
- » Mejorar la capacidad de comunicación hacia el cliente.
- » Ofrecer el mejor servicio a cada cliente, con un objetivo claro.
- » Atender las quejas de los clientes insatisfechos de manera eficiente.

PROGRAMA - FASES

- » La Empresa ante el Cliente.
 - » Concepto de orientación total hacia el cliente + Objetivo estratégico: fidelización del cliente
- » El Cliente y su percepción.
 - » Centro del proceso + Concepto de satisfacción
 - » Servicio al cliente + Calidad para el cliente
- » Comunicación en el Servicio al Cliente.
 - » La escucha efectiva + La empatía y la comunicación asertiva
 - » Atención personalizada + Atención telefónica
- » El Servicio Integral al Cliente: Fidelización.
 - » Ventaja diferencial + Marketing One to One + Marketing Relacional
 - » Servicio a medida de cada cliente
- » El Cliente Insatisfecho.
 - » ¿Qué es una queja? + ¿Cómo atender una queja? + Fidelizar al Cliente Insatisfecho

METODOLOGÍA

PRESENCIAL:

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

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Directores, responsables y profesionales de los departamentos de Marketing, Comercial y Servicios de Atención al Cliente, y a todos aquellos profesionales que por sus funciones están en contacto con el cliente.

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