

Técnicas de Fidelización de Clientes Código: 0007

Estos **Cursos** están compuestos por un pack de formación ideados para desarrollar **Formación Continua** en las modalidades “ **a distancia**” y/u “**on line**”. Los contenidos de nuestros cursos, ajustados a los certificados de Profesionalidad, dan cobertura a un gran número de cualificaciones profesionales. Cada pack de formación se compone de: manual ó temario del alumno, cuaderno de anotaciones, prueba de evaluación y cuestionario de calidad y en su caso CD o DVD o claves para el acceso al aula virtual basada en la plataforma libre más conocida Moodle. Ofrecemos un servicio especializado de tutorías en las modalidades “**a distancia**” y “**on-line**”, por el que más de 100 profesionales cualificados gestionarán su curso formativo, tanto a nivel administrativo y docente, encargándose de:

1. **Tutor personal** por alumno.
2. **Gestión del envío** del temario o manual formativo.
3. **Seguimiento permanente del aprendizaje.**
4. **Resolución de dudas.**
5. Emisión de un **diploma acreditativo.**

➤ **Modalidad: Distancia.**

➤ **Duración: Tipo A – de 76 a 85 horas**

➤ **Objetivos:**

Conocer la importancia de mantener al cliente actual con un grado de satisfacción adecuado. Abordar los aspectos estratégicos y tácticos de las técnicas de fidelización de clientes.

➤ **Contenidos:**

Tema 1.- La Empresa.

Definición de Empresa. Tipos de Empresa. El Entorno de la Empresa.

Tema 2.- La Actividad Comercial de la Empresa.

El Marketing. Determinantes del Marketing. Políticas de Producto. Políticas de Precio. Políticas de Promoción. Políticas de Distribución.

Tema 3.- Comportamiento de Compra y Venta: el Vendedor.

Perfil del Vendedor. Motivaciones del Vendedor. Medios de Comunicación. Técnicas de Afirmación de la Personalidad.

Tema 4.- Comportamiento de Compra y Venta: el Comprador.

Móviles y Motivaciones de Compra. Hábitos de Compra. Actitudes del Consumidor. Tipologías de Consumidores.

Tema 5.- La Venta Directa.

Introducción. La Acogida. La Argumentación. La Demostración. El Cierre de la Venta.

Tema 6.- Técnicas de Comunicación.

Introducción. Elementos de Comunicación. El Proceso de Comunicación. Barreras de Comunicación. Niveles de Comunicación. Actitudes y Técnicas Favorecedoras de la Comunicación. Los Sistemas de Comunicación. Tipos de Reuniones.

Tema 7.- El seguimiento de la Venta.

Introducción. Cumplir lo Acordado. Mantener la Confianza. El Servicio Postventa. Las Reclamaciones.