

Gestión de Clientes y Fidelización

Marketing y ventas · Teleformación · 60 horas · Tutor acreditado · Diploma acreditativo



Diseñar estrategias de gestión de la relación con el cliente (CRM).

Diseñar estrategias de gestión de la relación con el cliente (CRM). Aplicar técnicas de fidelización y retención de clientes. Medir la satisfacción y el valor del ciclo de vida del cliente.

Objetivos

- Diseñar estrategias de gestión de la relación con el cliente (CRM).
- Aplicar técnicas de fidelización y retención de clientes.
- Medir la satisfacción y el valor del ciclo de vida del cliente.

Contenidos

- Fundamentos de la gestión de clientes.
- Segmentación y bases de datos de clientes.
- Programas de fidelización.
- Gestión de reclamaciones e incidencias.
- Herramientas CRM.
- Indicadores de satisfacción y fidelidad.