

TITULO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

HORAS: 30

DESCRIPCIÓN:

El curso de Satisfacción del cliente mostrará los tipos de clientes existentes en el mercado y las técnicas que deben seguirse para garantizar la fidelización del cliente y para captar a nuevos consumidores.

OBJETIVOS:

Objetivos generales del curso

- Captar clientes y conseguir la fidelización de los clientes.

Objetivos específicos del curso

- Definir qué es un cliente.
- Saber clasificar a los clientes teniendo en cuenta distintos parámetros como el volumen de compra, satisfacción.
- Diferenciar entre cliente y consumidor.
- Definir qué es la lealtad y fidelidad del cliente hacia una empresa y, en base a ello, saber cuál sería la mejor estrategia para conseguirla.
- Valorar la importancia de conocer al cliente y sus necesidades.
- Conocer la posible estructura del entorno laboral de una empresa que se dedique a la comercialización de algún producto/servicio.
- Describir las distintas fases del proceso de venta y cómo se desarrollan.
- Describir el proceso de comunicación en la venta y las aptitudes necesarias en el vendedor para que este proceso tenga éxito.
- Valorar la importancia y la necesidad de la fidelización de los clientes de una empresa/negocio.
- Conocer cómo es el marketing a través de internet, y saber cuál puede ser su alcance.
- Saber cómo se pueden fidelizar clientes a través de internet.
- Valorar las necesidades de establecer formas seguras de gestión a través de Internet, para lograr la confianza de los clientes.

CONTENIDOS:

Capítulo 1: El cliente y la lealtad

- Definición de cliente
- Clasificación de clientes
- Consumidor
- Lealtad del cliente
- Parámetros de la gestión de la fidelidad del cliente

Capítulo 2: Técnicas de ventas aplicadas a la fidelización del cliente

- Estructura del entorno laboral
- Tipos de ventas
- Fases del proceso de venta
- Preparación de la venta
- Técnicas de comunicación aplicadas a la fidelización del cliente
- La fidelización del cliente en el pequeño comercio

Capítulo 3: El fenómeno de internet y su fidelización

- Marketing a través de internet
- E-Marketing
- Marketing Mix y su aplicación en internet
- Fidelización en la red
- La actividad comercial en internet
- El marketing viral
- Seguridad en internet