

CURSO PRÁCTICO A DISTANCIA

Estrategias para fidelizar clientes

Cómo mejorar la calidad del servicio, la fidelización del cliente y su rentabilidad



DIRIGIDO A

Directivos, empresarios y todo tipo de profesionales que desempeñen su trabajo enfocado hacia el cliente, ya sea desde los departamentos de atención al cliente, servicio post-venta, marketing, grandes cuentas, u otros.



POR QUÉ ACUDIR A ESTE CURSO

Cuidar la clientela es el objetivo prioritario de cualquier empresa.

Establecer unos criterios que prioricen ese objetivo y destinar a ello los recursos necesarios es imprescindible para mantener la competitividad en el mercado y aumentar la actividad comercial.

Este curso persigue formar e informar a los participantes para que lleven a cabo esa tarea.

// Lograr un cliente nuevo es 6 veces más caro que retener uno antiguo //

POR QUÉ AVANZZA

A través de nuestra división **avanzza trainingservices** venimos impartiendo cursos con alto grado de especialización en las distintas materias de interés para los profesionales de la empresa, con el objetivo de mejorar sus competencias y actualizar sus conocimientos.

Nuestro compromiso por la calidad y la satisfacción del cliente nos ha llevado a implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, certificado por SGS, el cual nos impone un elevado nivel de exigencia en cuanto al diseño de los programas formativos, los formadores y la metodología a emplear.



METODOLOGÍA

El curso tiene una orientación práctica y se desarrolla en el **Campus de Formación Virtual de Avanzza**, en el que, a través del estudio de materiales autoformativos y con el apoyo de un tutor experto en la materia que propondrá actividades y responderá posibles dudas, el alumno marca su propio ritmo de aprendizaje dependiendo de sus circunstancias y necesidades.

El material de estudio es modular y se compone de contenidos interactivos multimedia. Incluyen ejercicios, resúmenes y actividades prácticas que permiten comprobar los conocimientos alcanzados.

El proceso de evaluación se realiza al finalizar el curso y depende del progreso del alumno y las actividades prácticas enviadas al tutor. Al finalizar el curso, el alumno recibirá un diploma acreditativo.



OBJETIVOS

- ⇒ Identificar y conocer al cliente, para utilizar herramientas de fidelización adecuadas.
- ⇒ Conocer, coordinar y maximizar los elementos que intervienen en la buena atención al cliente.
- ⇒ Aprender a ganarse la confianza del cliente y crear vínculos de fidelización.
- ⇒ Aplicar instrumentos de fidelización desde el departamento de marketing.



CONVOCATORIA Y DURACIÓN

El curso tiene una duración de **30 horas** que se desarrollarán a lo largo de **1 mes***, con el apoyo y seguimiento de un tutor experto en la materia y el acceso al Campus **de Formación Virtual de Avanzza**. El alumno establece su propio ritmo de aprendizaje.

Convocatoria continua, consultar fechas

* El periodo de acceso al Campus de Formación Virtual de Avanzza se podrá prorrogar más allá de 30 días naturales en caso de que, por circunstancias concretas, así se estime oportuno.

Si está interesado en este curso para varias personas de su organización, llámenos al **902 99 54 20** y benefíciense de una formación personalizada y flexible.



NUESTRA EXPERTA

Dña. Gemma Isabel García Crespo

- ⇒ Master en Marketing y en Dirección y Administración de Empresas por ECADE. Diplomada Superior en Comunicación Empresarial e Institucional, en Instituto Séneca. Diplomada en ID Telecomunicaciones de Comercio Electrónico, por ANCCIT. Master en Comunicación Corporativa por Washington International University
- ⇒ Especialista en calidad de servicios y atención al cliente, en AEDEM (Alta Escuela de Dirección Empresarial)
- ⇒ Consultora y Formadora de Dirección y Gestión Empresarial, con una experiencia de más de 22 años, trabajando para compañías de diversos sectores, desarrollando funciones en el área comercial – marketing.
- ⇒ Ha publicado “Anatomía de la Empresa”, “Sofrología en la empresa: coaching para el desarrollo humano”, “Auditoría de la comunicación comercial global”. Colaboradora habitual con artículos especializados en las áreas de su competencia, en medios digitales e impresos.
- ⇒ Consultora senior de Avanzza en las áreas Comercial, Marketing y Habilidades Directivas.

Avanzza se reserva la posibilidad de cambiar el experto por otro igualmente cualificado, por causas ajenas a su voluntad.



PROGRAMA

1. **La importancia de fidelizar al cliente.**
2. **Relación entre la retención de clientes y la rentabilidad de la empresa.**
3. **El factor confianza.**
 - La relación con los clientes como objetivo de la fidelización.
4. **La satisfacción sostenida del cliente, requisito previo a la fidelidad.**
 - La orientación.
 - El servicio al cliente.
5. **Herramientas de comunicación para la fidelización.**
6. **Estrategias y herramientas de fidelización del cliente desde el departamento de Marketing.**
7. **El Marketing Relacional.**
8. **Gestión individual de clientes.**

ORGANIZADO POR:



PRECIO

150 € + IVA

El precio incluye: Apoyo y seguimiento de un tutor experto en la materia y acceso al Campus de Formación Virtual de Avanzza durante 1 mes.

- ➔ Puede realizar la **Inscripción** al curso a través de la Web www.formacionconvalor.com, llamando al teléfono 902 99 54 20 o enviando esta hoja debidamente cumplimentada por Fax al 901 02 06 87. Le enviaremos una confirmación por correo electrónico. En caso de no recibirla en un plazo máximo de 48 horas, rogamos se pongan en contacto con nosotros.
- ➔ **Forma de pago:** Cheque a nombre de AVANZZA S. COOP. o transferencia a la cuenta 0075 3265 25 0500001459 del Banco Andalucía. Es necesario que envíe el justificante de pago por fax (901 02 06 87) o e-mail formacion@avanzza.es
- ➔ Una vez confirmado el pago se le enviará un correo electrónico de confirmación, que incluirá una Carta de bienvenida con las instrucciones metodológicas del curso, la guía didáctica y la dirección y **claves de acceso** al curso.
- ➔ Si lo requiere, AVANZZA le asesorará y realizará los trámites necesarios para que su empresa obtenga importantes ahorros en el coste del curso en forma de bonificación en la cuota de la Seguridad Social del mes siguiente.



CURSO BONIFICABLE

Al inscribirse a cualquiera de nuestros cursos online, ponemos a su disposición nuestro servicio de **gestión de bonificaciones**, mediante el que **podrá financiar hasta el 100% del coste del curso**.

Para gestionar esta bonificación tan sólo deberá remitirnos la documentación e información que exige la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE) (Orden Ministerial 2307/2007), relativa a su empresa y los trabajadores inscritos. Un equipo de consultores expertos le asesorará durante todo el proceso.



INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

Teléfono: 902 99 54 20 - **Email:** formacion@avanzza.es - **Web:** www.formacionconvalor.com
Cumplimente el cuadro y envíelo por FAX al **901 02 06 87**

CURSO: Estrategias para fidelizar clientes

PRIMER INSCRITO/PARTICIPANTE

NOMBRE: _____

CARGO: _____

APELLIDOS: _____

EMAIL: _____

SEGUNDO INSCRITO/PARTICIPANTE

NOMBRE: _____

CARGO: _____

APELLIDOS: _____

EMAIL: _____

RESPONSABLE DE LA INSCRIPCIÓN

NOMBRE: _____

CARGO: _____

APELLIDOS: _____

EMAIL: _____

DATOS DE LA EMPRESA

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

PROVINCIA: _____

TELÉFONO: _____ FAX: _____

CIF: _____

LOCALIDAD: _____

CP: _____

EMAIL: _____

¿CÓMO CONOCIÓ ESTE CURSO?

Fax E-mail

Web Avanzza

Portal de formación: (especificar) _____

Otros (especificar) _____