

## FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES



**Área:** Sin clasificar  
**Modalidad:** Teleformación  
**Duración:** 24 h  
**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Proporcionar a los profesionales del área de marketing una visión general sobre las estrategias de fidelización de clientes, la captación de nuevos clientes y acciones de recuperación y retención, incluyendo técnicas de fidelización on line.

### CONTENIDOS

1. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL 1.1. El conocimiento del cliente como núcleo del plan de fidelización. 1.2. El plan de fidelización. Las claves para el diseño de un plan orientado a la satisfacción y lealtad del cliente. 1.3. Customer Experience Management. 1.4. La medida del plan de fidelización. 2. QUÉ MEDIR Y CÓMO HACERLO 2.1. Captación de nuevos clientes. Análisis y usos de herramientas online y offline para conseguir nuevos clientes. 2.2. Captación de nuevos clientes. 2.3. “En búsqueda de nuevos fieles a nuestra compañía”. 2.4. Nuevos clientes y nuevas estrategias de fidelización. Nuevos retos de la fidelización ante la crisis en los mercados y la internacionalización de sus productos y/o servicios 3. ESTRATEGIA, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES 3.1. La retención de clientes. 3.2. El cliente se va, ¿por qué y qué podemos aprender? 4. FIDELIZACIÓN ONLINE: “Construyendo una estrategia de fidelización en soporte digital”.

### METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

### REQUISITOS



Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.  
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.