

TEMA 1 LA FIDELIZACIÓN

- Concepto
- Las claves de la fidelización
- Herramienta para superar la crisis
- Beneficios

TEMA 2 SERVICIO DE CALIDAD

- Concepto de servicio
- Importancia de la calidad
- Dimensiones de la calidad

TEMA 3 MODELOS DE FIDELIZACIÓN

- Modelo sencillo
- Club de clientes
- CRM
- Modelo comercial

TEMA 4 EL CLIENTE

- Definición
- Tipos de clientes
- Orientación al cliente
- Recuperación de clientes

TEMA 5 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Concepto
- Aspectos de la satisfacción del cliente
- Sistema de valores del cliente
- Comportamiento del consumidor
- Los roles del consumidor

TEMA 6 HABILIDADES SOCIALES

- Definición
- Tipos de habilidades
- Entrenamiento de las habilidades
- Habilidad personal y habilidad técnica

TEMA 7 LA COMUNICACIÓN

- La comunicación hablada
- El lenguaje corporal
- La escucha activa
- Cómo prestar más atención

TEMA 8 LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

- Personalización
- Customización
- Discriminación positiva de clientes
- Los clientes indeseados
- Gestión de reclamaciones
- Resolución de incidencias

TEMA 9 MARKETING Y FIDELIZACIÓN

- Políticas de fidelización
- Marketing interno
- Marketing one to one
- Marketing relacional
- Venta cruzada
- Up Selling

GLOSARIO
