

# Fidelización de Clientes

## Curso

### Objetivos

Conocer el concepto de Fidelización de clientes y sus implicaciones en la Gestión del servicio.

Saber evaluar las deficiencias internas de calidad de servicio y establecer un plan de mejora del mismo.

Aprender a desarrollar un plan de marketing relacional dirigido a la Fidelización de clientes.

Estudiar algunos programas de Fidelización que han resultado exitosos en conocidas empresas.

### Dirigido a

Responsables de áreas de marketing, campañas, comercial o ventas que necesiten ampliar sus conocimientos en Fidelización de clientes.

### Contenidos

#### 1. CONCEPTO DE FIDELIZACION

#### 2. LA GESTION DE CLIENTES

- Satisfacer al cliente.
- Factores Fundamentales de la Fidelización del cliente.
- Ventajas de la Fidelización.

#### 3. GESTION DEL SERVICIO

- Gestión del valor.
- Generación de valor percibido por los clientes.
  - Las expectativas.
  - Las percepciones.
- El marketing interno.
- Plan de gestión del servicio dirigido a la Fidelización.

#### 4. LA CALIDAD DEL SERVICIO

- Evaluación de las deficiencias en la Calidad del servicio.
- Implantación del Plan de Mejora del Servicio.
- Rediseño de los procesos y procedimientos.

#### 5. MARKETING RELACIONAL

- Estrategia de Marketing relacional.
- La gestión de las Bases de datos.
- Implantación del Marketing relacional.
- La venta relacional.
- Areas del marketing relacional.
- Orientación al consumidor.
- Insatisfacción del cliente y retención de clientes.
- Análisis y evaluación del tiempo de respuesta.
- Recuperación del servicio.
- Instrumentos de fidelización.

#### 6. PROGRAMAS DE FIDELIZACION