



## PRESENTACIÓN

---

En la actualidad la empresa cada vez más se siente interesada por satisfacer las expectativas de sus clientes. La fidelización de los clientes es una tarea ardua, pero de importancia trascendental para la consecución de los objetivos de la empresa. En cierto modo es imprescindible contar con herramientas que ayuden a saber el grado de satisfacción de los clientes.

La empresa cuenta con un instrumento fundamental como son las reclamaciones y sugerencias. Estas pueden ayudar a corregir aquello que no cumpla las expectativas que el cliente tiene sobre los productos adquiridos.

Con este curso conocerás y aprenderás a usar las mejores estrategias del momento para atraer, fidelizar, recuperar y retener clientes, incluyendo nuevas técnicas de fidelización online. También te enseñaremos cómo son los nuevos clientes, cómo se comportan y cómo los puedes ganar desde el marketing y el desarrollo de negocio.

Para cualquier tipo y tamaño de empresa, tanto si eres profesional de marketing o comercial, como si no, este curso te sorprenderá por su utilidad.

## MODALIDAD Y DURACIÓN

---

### TELEFORMACIÓN - 20 horas de duración

Plataforma, contenidos y sistema tutorial adaptado a Bonificaciones de Fundae con acceso a:

- Contenido Multimedia.
- Videotutoriales
- Recursos Adicionales
- Foros de Debate
- Tutorías por Aula Virtual
- Pruebas de evaluación

Este curso es bonificable ante Fundae.

Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

## DIRIGIDO A

---

- Este curso está dirigido a todos aquellos profesionales del sector comercio y servicio y a todas las personas interesadas en adquirir los conocimientos necesarios sobre fidelización y retención de clientes.
- Dirigido a ejecutivos, gerentes comerciales y de marketing, ejecutivos de CRM, product managers, brand managers, coordinadores de campañas, analistas de inteligencia comercial, profesionales independientes y personas de otras disciplinas que desean conocer y profundizar sobre el tema de las estrategias de marketing en la fidelización de clientes.

## 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 online.

# CONTENIDOS

---

## 1. La fidelización del cliente en la estrategia empresarial

- a. Conocimiento del cliente como núcleo del plan de fidelización.
- b. El plan de fidelización. Las claves para el diseño de un plan orientado a la satisfacción y lealtad del cliente

## 2. Customer Experience management

- a. Calidad en el servicio
- b. Análisis de los procesos de calidad
- c. La medida del plan de fidelización
- d. Métodos de evaluación de la calidad
- e. Proceso de compromiso con el cliente o usuario

## 3. Qué medir y cómo hacerlo

- a. Medir la lealtad del cliente. KPIs
- b. Captación de nuevos clientes. Análisis y usos de herramientas online y offline para conseguir nuevos clientes
- c. En búsqueda de nuevos fieles a nuestra compañía
- d. Nuevos clientes y nuevas estrategias de fidelización

## 4. Nuevos retos en la fidelización. Utilización de CRM

- a. Nuevos retos de la fidelización ante la crisis en los mercados y la internacionalización de sus productos o servicios
- b. Utilización de bases de datos o CRM en la fidelización del cliente
- c. CRM o data warehouse

## 5. Estrategia, diseño e implementación de acciones de retención y recuperación de clientes

- a. La retención de clientes
- b. El cliente se va. ¿Por qué y qué podemos aprender?
- c. La estrategia del control de entrega y servicio al cliente

## 6. Fidelización online: "Construyendo una estrategia de fidelización en soporte digital"

- a. Servicio de atención al cliente multicanal y omnicanal
- b. ¿Qué es el mobile marketing?

## LA TUTORA

### Beatriz Padilla Guadalupe

- Especialista en Marketing Digital (Social Media y Analítica web, cuenta con una dilatada experiencia en departamentos de marketing y desarrollo de negocio en sectores como el industrial, sanitario y educativo.
- Desde hace 10 años, dirige su propia agencia de marketing estratégico. En la especialidad de marketing digital y community management ha adquirido un nivel senior, gestionando las cuentas de los clientes de la agencia.
- En el ámbito de la formación, tiene una experiencia de más de 10.000 horas de formación, tanto en la modalidad presencial, como en e-learning, en cursos relacionados con el marketing digital y el área de social media y community management. Habituada a trabajar y formar a través de videoconferencia.



## FECHAS

**Del 17 de abril al 12 de junio de 2024**

## PRESUPUESTO

Hasta 9 participantes	De 10 a 25 participantes	De 26 en adelante
150 €/persona	140 €/persona	120 €/persona
(7,5 €/h/persona)	(7 €/h/persona)	(6 €/h/persona)

La facturación tendrá el siguiente desglose:

- Tutorización de los cursos: 88% de la venta (exento de IVA).
- Contenidos Multimedia: 8% de la venta (+ IVA).
- Plataforma: 4% de la venta (+IVA)