



COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE

SKU: EVOL-3079-iNO-B | Categorías: Comercio y Marketing, COMERCIO Y MARKETING

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 35

Acreditado por Universidad NO

Créditos ECTS 0

Más información

CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE

PROFESIONALIDAD

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Objetivos

Este Curso COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y diferenciar los tipos de cliente, programas de fidelización de éste, los procesos de comunicación que se produce, y las situaciones conflictivas que se puedan dar, con el fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CLIENTE.

- 1. El cliente
- 2. Características de los usuarios
- 3. Tipos de clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FIDELIZACIÓN.

- 1. La importancia de la fidelización
- 2. Programas de fidelización
- 3. ¿Por qué se pierden los clientes?
- 4. Metáfora de la fidelización





Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

- 1. La empresa somos todos
- 2. El canal
- 3. El mensaje
- 4. La imagen que transmitimos
- 5. Escucha activa
- 6. Tipos de cliente
- 7. Escucha activa \"por escrito\"
- 8. Asertividad y empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SITUACIONES CONFLICTIVAS.

1. Manejo de situaciones conflictivas



