

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



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

