



COMT045PO | FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE

35 horas

OBJETIVO GENERAL:

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:

1. EL CLIENTE.

- 1.1. El cliente.
- 1.2. Características de los usuarios.
- 1.3. Tipos de clientes.

2. FIDELIZACIÓN.

- 2.1. La importancia de la fidelización.
- 2.2. Programas de fidelización.
- 2.3. ¿Por qué se pierden los clientes?
- 2.4. Metáfora de la fidelización.

3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

- 3.1. La empresa somos todos.
- 3.2. El canal.
- 3.3. El mensaje.
- 3.4. La imagen que transmitimos.
- 3.5. Escucha activa.
- 3.6. Tipos de cliente.
- 3.7. Escucha activa "por escrito".
- 3.8. Asertividad y empatía.



Programa formativo



4. SITUACIONES CONFLICTIVAS.

4.1. Manejo de situaciones conflictivas