



Workshop Cómo Fidelizar y Retener **a tus Clientes**

Plan de Estudio

Descripción

En este *workshop sobre cómo fidelizar y retener a tus clientes* el participante aprenderá a dar valor a los clientes actuales, sin descuidar la captación de nuevos prospectos, además, los clientes fidelizados son más rentables porque requieren de menos operaciones en el proceso de venta por medio de un servicio que cumpla con las expectativas de los clientes, de tal manera que lo convierta en un aliado de los productos que comercializa por medio de estrategias y claves de orientación a los clientes, además, se propondrán planes de acción y estrategias que faciliten la fidelización y retención de los clientes.

¿Qué aprenderás?

- Como identificar al cliente que es el activo principal de tu empresa.
- Como reciclar a tus clientes por medio de los hábitos de consumos.
- Elaboración de planes de fidelización de clientes para su retención y fidelización.

Dirigido a:

Personal del área de atención al cliente, personal de contacto, personal del área comercial, de servicios, ejecutivos de ventas, profesionales, empresarios, coordinadores, gerentes comerciales, emprendedores, todas las personas que estén involucrados en la interacción con los clientes internos y/o externos y público en general.

Incluye

- Clase en directo
- Videos tutoriales
- Recursos didácticos descargables



- Acceso virtual al curso por 2 meses
- Acceso en diferentes dispositivos
- Tutores online para resolver tus dudas
- Asesoría para programa de fidelización
- Certificado de participación

Duración

15 horas
4 semanas

Contenido

Unidad I: El cliente, un activo para desarrollar tu empresa

- El cliente y la empresa
- Segmentación de clientes.
- El proceso de compra de los clientes
- Por qué compran los consumidores
- Qué factores externos le afectarán a la toma de decisión
- Identifica tus clientes
- Búsqueda del cliente potenciales
- Las 7Ps del marketing de retención de clientes.

Unidad II: Reciclaje de clientes

- Diseño de estrategias para clientes actuales
- Creación y administración de base de datos
 - Clasificación de su base de datos
 - Manejo de la información suministradas por los clientes
 - Capitalización de las informaciones de los clientes
- Diseño de estrategias para clientes potenciales
- Estrategias para el cliente interno.



Unidad III: Fórmula para mantener los clientes

- Orientación al cliente
- Beneficios de la fidelización
- Satisfacción de las necesidades del cliente
- Discriminación positiva de clientes
- Estrategias de fidelización.
- Plan de fidelización

¿Qué necesitas?

- Computador o tablet
- Acceso a internet
- Conocimientos de manejo del computador
- No necesitas conocimientos previos

Modalidad

- 100% online

Actividades:

- Evaluaciones
- Foros de participación
- Estudio de Caso
- Análisis de Video
- Juego de Roles
- Practica de Campo
- Proyecto Final



Inversión

RD\$ 6,000.00

Forma de pago

- Tarjeta de crédito
- Depósito o transferencia

Transacciones bancarias

Banreservas: Cuenta corriente: 9601879916
a nombre de CI Comunicación Integral, SRL.

RNC: 131805851

Correo electrónico:

ci.comunicacionintegral@gmail.com

**Todos los gastos asociados a la transferencia bancaria deben ser cubiertos por el postulante.*

Contacto

Oficina: 809-476-9975

WhatsApp: 829-773-9975

Calle Ana Teresa Paradas No. 10, Mirador Sur,
Santo Domingo, República Dominicana.

Certificado

El participante del **Workshop Cómo Fidelizar y retener a tus clientes**, se puede certificar cuando complete todas las actividades, estudios de casos o proyecto que evidencian los conocimientos y competencias desarrolladas.





COMUNICACIÓN
INTEGRAL

Haciendo futuro con clase