

Técnicas de Fidelización de Clientes

❖ Duración: **80 h.**

❖ Objetivos:

Conocer la importancia de mantener al cliente actual con un grado de satisfacción adecuado. Abordar los aspectos estratégicos y tácticos de las técnicas de fidelización de clientes.

❖ Contenidos:

Tema 1.- La Empresa.

Definición de Empresa. Tipos de Empresa. El Entorno de la Empresa.

Tema 2.- La Actividad Comercial de la Empresa.

El Marketing. Determinantes del Marketing. Políticas de Producto. Políticas de Precio. Políticas de Promoción. Políticas de Distribución.

Tema 3.- Comportamiento de Compra y Venta: el Vendedor.

Perfil del Vendedor. Motivaciones del Vendedor. Medios de Comunicación. Técnicas de Afirmación de la Personalidad.

Tema 4.- Comportamiento de Compra y Venta: el Comprador.

Móviles y Motivaciones de Compra. Hábitos de Compra. Actitudes del Consumidor. Tipologías de Consumidores.

Tema 5.- La Venta Directa.

Introducción. La Acogida. La Argumentación. La Demostración. El Cierre de la Venta.

Tema 6.- Técnicas de Comunicación.

Introducción. Elementos de Comunicación. El Proceso de Comunicación. Barreras de Comunicación. Niveles de Comunicación. Actitudes y Técnicas Favorecedoras de la Comunicación. Los Sistemas de Comunicación. Tipos de Reuniones.

Tema 7.- El seguimiento de la Venta.

Introducción. Cumplir lo Acordado. Mantener la Confianza. El Servicio Postventa. Las Reclamaciones.