

Formación online



Marketing y ventas

Fidelización de
clientes

academia
el futuro
centros de formación



Objetivos del curso

El alumno establecerá un primer contacto con los conceptos relacionados con el marketing de relaciones. Identificará las causas generadoras de la lealtad del cliente. Igualmente, analizará las consecuencias que la lealtad produce para la empresa y los elementos diferenciadores de las empresas para lograr lealtad.

El alumno, analizará e investigará los pasos que da el cliente hasta hacerse fiel y los valores que el cliente desea encontrar en sus transacciones comerciales. Del mismo modo, aprenderá a determinar las necesidades del cliente y el proceso de compra así como las actitudes que generan calidad en el trato con los clientes. Investigará los elementos de los programas de fidelización.

La educación a distancia

Tras más de 25 años de experiencia formando a multitud de colectivos, **Academia el Futuro** se centra en la formación de calidad como medio de desarrollo personal y profesional en la sociedad del conocimiento.

Los cursos online de **Academia el Futuro** le permitirán:

- La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo.

Duración y materiales del curso

El curso tiene una duración de **60 horas** y consta de:

- **Acceso a la plataforma**
- **Pruebas de autoevaluación**
Estas pruebas se realizarán a lo largo del curso para la comprobación práctica de los conocimientos que el alumno va adquiriendo.
- **Prueba de evaluación**
Al final del curso el alumno realizará una prueba de evaluación que el tutor corregirá para determinar su grado de aprendizaje.

Contenido del curso

TEMA 1. LEALTAD AL CLIENTE

TEMA 2. GESTIÓN DE LA LEALTAD

TEMA 3. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

TEMA 4. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR BASE DE DATOS DE MARKETING?

TEMA 5. MODELOS DE SEGMENTACIÓN

TEMA 6. EL FENÓMENO DE INTERNET Y SU FIDELIZACIÓN

Titulación

Una vez realizado el curso, el alumno recibirá un diploma que acreditará su formación. Para obtener dicho diploma, el alumno deberá haber cumplimentado y superado la prueba de evaluación final.

