

PROGRAMA ESPECIALISTA

ATENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES



ÍNDICE

ATENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	1
1. CARACTERÍSTICAS	3
1.1. DESCRIPCIÓN BREVE DEL CURSO	3
1.2. HORAS CERTIFICADAS, MODALIDAD Y DURACIÓN	3
1.3. DESTINATARIOS	3
2. OBJETIVOS	4
3. METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN	4
3.1. METODOLOGÍA	4
3.1.1. Online	4
3.2. EVALUACIÓN	5
4. PROGRAMA	5
ATENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	5
Módulo 1. Fidelización y solución de conflictos. Definición	5
Módulo 2. La experiencia de consumo	5
Módulo 3. Estrategias negociadoras	5
Módulo 4. Tácticas de negociación	5
Módulo 5. Enseñanzas comunicacionales	6
Módulo 6. Referencias al capítulo	6
DESARROLLO PERSONAL	6
Módulo 1. Valores	6
Módulo 2. Actitudes	6
Módulo 3. Disciplinas	6
5. PROFESORADO: JAVIER REVUELTA BLANCO	7
6. CERTIFICACIÓN	8
7. INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA	8
8. FORMAS DE PAGO	9
9. CONTACTO	9

1. CARACTERÍSTICAS

1.1. Descripción breve del curso

Para desarrollar una actividad comercial exitosa, las organizaciones necesitan conocer en profundidad las características de sus mercados, los ciclos comerciales, de cliente, los sistemas de retención y fidelización; y, los aspectos que determinan las experiencias de consumo.

La creación de un programa de fidelización de clientes involucra a toda la empresa y exige el cambio organizacional. Replantear el marketing tradicional sienta las bases para la creación de un programa de atención al cliente, basado en la ideología del marketing relacional y estructurado en distintas fases.

1.2. Horas Certificadas, Modalidad y Duración

Horas Certificadas	35
Modalidad	On Line
Duración	1 mes

1.3. Destinatarios

Responsables de la atención al cliente;

Directivos y mandos intermedios de empresas y administraciones públicas, que deseen mejorar sus capacidades de comunicación y dirección;

Emprendedores.

2. OBJETIVOS

- Conocer y dominar los fundamentos y los distintos modelos de comunicación corporativa;
- Aprender las técnicas de la comunicación interpersonal;
- Aprender a solucionar conflictos;
- Habilitarse para crear, implantar y gestionar programas de fidelización de clientes;
- Comprender la naturaleza de la relación cliente-empresa.

3. METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

3.1. Metodología

Nuestra escuela trabaja para conseguir un aprendizaje autónomo e interactivo. Para llevarlo a cabo, favorecemos el aprendizaje colaborativo, fomentando la interactividad entre los propios estudiantes y de estos con el equipo docente.

En nuestros cursos el alumno es el verdadero protagonista de su formación y el tutor le acompaña, a modo de guía o mentor, en su proceso de aprendizaje. Nuestra máxima es conseguir que el alumno aprenda a través del estudio y la práctica "Aprender haciendo" ("Learning by doing").

Por eso, nuestro campus, cuenta con herramientas de comunicación y colaboración que convierten las acciones formativas en, sencillas, amenas y, sobre todo, dinámicas. Estas herramientas son: los foros de debate, chats, mensajería interna, correo electrónico, etc.

A continuación se detalla la modalidad que ofrecemos a nuestros alumnos:

3.1.1. Online

Este tipo de modalidad supone la completa realización del Programa Formativo a través del Campus Virtual. Incluye toda la documentación y material didáctico necesario para la realización completa de los estudios. No precisa de traslados para evaluaciones.

3.2. Evaluación

La evaluación se llevará a cabo a través de la realización de ejercicios prácticos que se puntuarán de 0 a 10. Para superar el curso, el alumno deberá realizar todos los ejercicios propuestos obteniendo una calificación mínima de 5 en cada uno de ellos. En el caso de que no se alcance la nota deseada, el alumno podrá reenviar el ejercicio tantas veces como considere oportuno hasta lograr su objetivo.

4. PROGRAMA

Atención y fidelización de clientes

Módulo 1. Fidelización y solución de conflictos. Definición

- 1.1. El ciclo comercial
- 1.2. El ciclo de vida del cliente
- 1.3. La retención

Módulo 2. La experiencia de consumo

- 2.1. La memoria
 - 2.1.1. Bases biológicas, cognoscitivas y socio-afectivas
 - 2.1.2. Estructura y funcionamiento de la memoria
 - 2.1.2.1. Almacenaje y recuperación
 - 2.1.2.2. Asociación, transferencia e interferencia: el olvido
 - 2.1.2.3. Tipos de memoria

Módulo 3. Estrategias negociadoras

- 3.1. Negociar en la cadena de valor
- 3.2. Estrategias negociadoras

Módulo 4. Tácticas de negociación

- 4.1. Elementos de juego
 - 4.1.1. El precio de reserva
 - 4.1.2. La 1ª oferta
 - 4.1.3. El anclaje
 - 4.1.4. El punto de atracción
 - 4.1.5. El ritmo de concesiones o aproximación

- 4.1.6. El compromiso
- 4.1.7. Las amenazas
- 4.1.8. Las escalas de utilidad
- 4.2. La actitud negociadora
 - 4.2.1. Escalada de conflicto
- 4.3. La figura del mediador

Módulo 5. Enseñanzas comunicacionales

Módulo 6. Referencias al capítulo

Desarrollo personal

Módulo 1. Valores

Módulo 2. Actitudes

- 2.1. Actitudes hacia los demás
- 2.2. Actitudes hacia nosotros mismos
- 2.3. Actitudes hacia el futuro

Módulo 3. Disciplinas

- 3.1 Hábitos

5. PROFESORADO: JAVIER REVUELTA BLANCO



Licenciado en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid (Madrid, 1990) y Experto en Pedagogía de la Imagen.

Director del Área de Competencias Profesionales.

Consultor y Evaluador en el Modelo Europeo de Calidad EFQM. 8 años de experiencia como formador y consultor en liderazgo y desarrollo directivo y organizacional. Proveedor de contenidos online.

Formador en Habilidades Sociales y Directivas, 1.500 horas de formación y más de 50 artículos publicados en revistas y periódicos de ámbito nacional y regional. Experiencia de dos años en la tutorización de alumnos online con la Escuela Europea de Negocios, en CLAY Formación y en la Universidad de Salamanca.

Ha participado como conferenciante en diversos encuentros internacionales, y en varias publicaciones como coordinador y coautor, colaborando, entre otras instituciones, con: la UNESCO, la Agencia Europea para la Cultura, la Conferencia Mundial para Negocios Globales y Desarrollo Sostenido, BearingPoint, la Fundación Encuentro, EADA, o, la Escuela Europea de Negocios.

Director de dos cursos de verano en la Universidad Internacional Menéndez y Pelayo de Santander, y, patrocinado por la Fundación Marcelino Botín, para el desarrollo de materiales educativos experimentales sobre Pedagogía de Imagen presentados en el III Congreso Internacional EDUCARED.

En la actualidad, compagina su actividad formativa en instituciones españolas y latinoamericanas, con la consultoría. Desde diciembre de 2000 dirige el Centro de Investigación en Gestión de Conocimiento. Su trabajo se centra en el desarrollo personal y profesional desde un punto de vista creativo, incidiendo en la importancia que tiene el estado anímico de las personas, para regular el flujo energético que sostienen la salud, el éxito y la felicidad.

6. CERTIFICACIÓN

Una vez finalizado este curso el alumno recibirá un certificado expedido por CLAY Formación Internacional y homologado por las siguientes instituciones que garantizan y certifican la calidad de nuestros estudios:

APEL (Asociación de Proveedores de eLearning),

AEFOL (Asociación Española de Formación On Line),

AEDETP (Asociación Española de Enseñanza Técnico Profesional) y

AEDIPE (Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas)

7. INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA

Para realizar la inscripción tiene las siguientes opciones:

- Contactar a través del correo electrónico con el consultor/a que le ha enviado esta información.
- Enviar un correo a la dirección cursos@clayformacion.com donde indique sus datos personales para ponernos en contacto con usted.
- Si reside en España puede llamar al teléfono **902 36 73 76** pero si quiere llamarnos desde otro país tendrá que marcar **0034 923 19 19 62**.

8. FORMAS DE PAGO

Contamos con las siguientes formas de pago:

- Transferencia o ingreso bancario
- Tarjeta de crédito (pago on-line)
- Domiciliación bancaria
- Western Union

9. CONTACTO

Para cualquier duda o cuestión relativa al curso, puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono:

CLAY Directo (España): 902 36 73 76

International Calling: (34) 923 19 19 62

Fax: 923 13 48 80

Mediante el correo electrónico: cursos@clayformacion.com o el correo de su consultor/a personal.