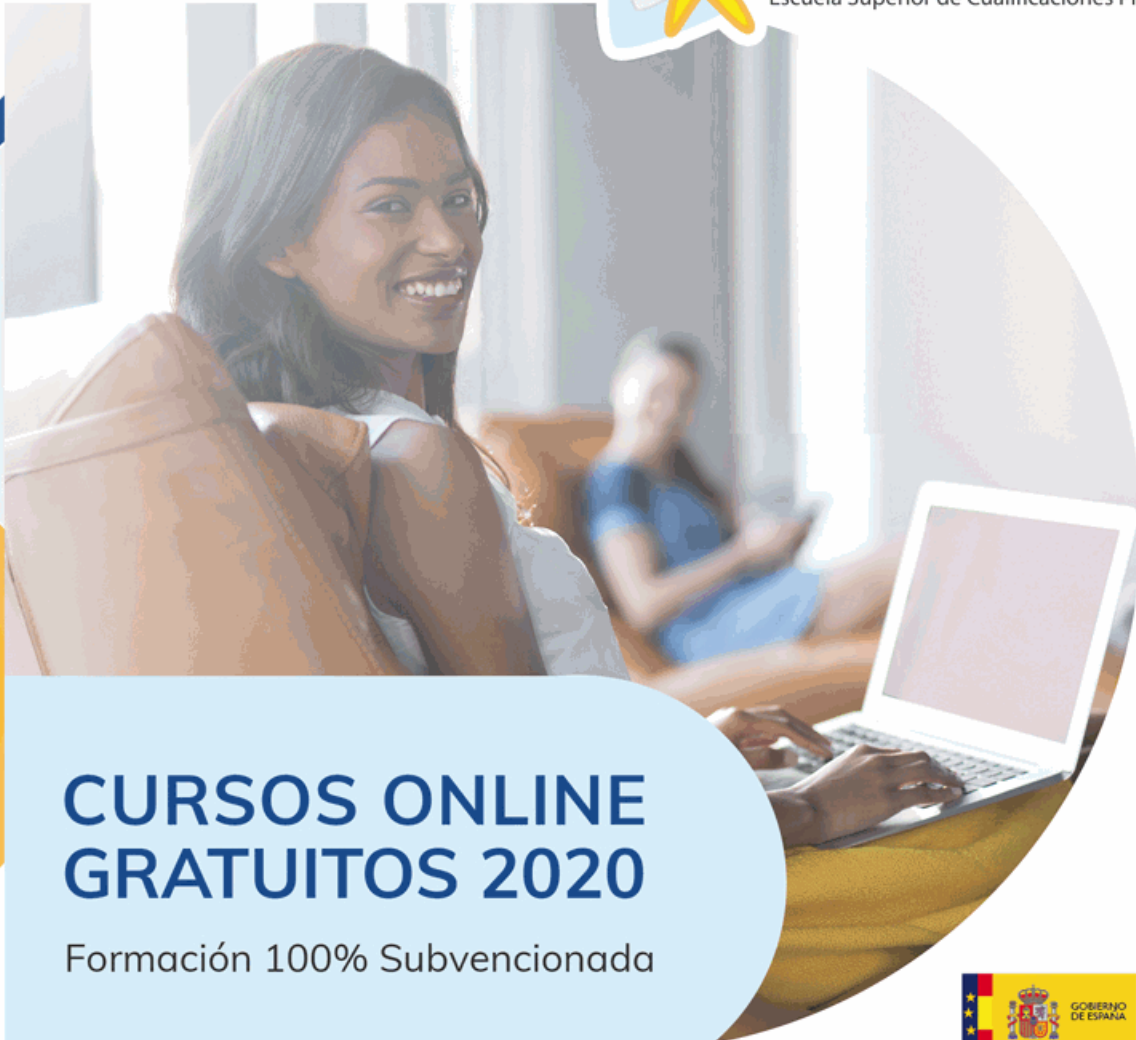




CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: BANCA

Curso Gratis de Comunicación y Fidelización de Clientes

MÁS INFORMACIÓN EN: www.cualifica2.es
(+34) 958 050 208



Curso Gratis de Comunicación y Fidelización de Clientes

Curso Gratis de Comunicación y Fidelización de Clientes



DURACIÓN:
35 horas



MODALIDAD:
Online



PRECIO:
Gratis



TITULACIÓN:
Oficial

SECTOR:

BANCA



Especialízate como profesional en tu sector



100% gratuita

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



Avalada por el SEPE

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



No consume créditos formativos

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



180 horas de formación

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

DESCRIPCIÓN

Conseguir fidelizar a los clientes es cada vez más complicado debido al aumento de la competencia en los diversos sectores y a la proceso comunicativo entre la empresa y el cliente es uno de los elementos determinantes para establecer relaciones duraderas cc el curso gratis de fidelización de clientes y aprende las diferentes estrategias de fidelización y mejora las relaciones con tus client

Curso Gratis de Comunicación y Fidelización de Clientes

OBJETIVOS

- Analizar los diferentes tipos de clientes.
- Comprender la importancia de utilizar programas de fidelización de los clientes.
- Identificar posibles causas de la pérdida de clientes.
- Estudiar el proceso de comunicación con el cliente, definiendo el canal y el mensaje.
- Profundizar en el concepto de escucha activa por parte de la empresa.
- Aprender las formas de actuación adecuadas en diversas situaciones conflictivas con el cliente.

PARA QUE TE PREPARA

Este Curso Gratis de Fidelización de Clientes te proporciona los conocimientos necesarios para desarrollar estrategias relacionales con los clientes. Aprenderás a identificar los diferentes tipos de clientes para poder aplicar la estrategia más adecuada en función de sus características, capaz de establecer comunicaciones más personalizadas con los consumidores gracias a los métodos de escucha activa con el objetivo de atención al cliente de calidad.

SALIDAS LABORALES

Una vez finalizado el Curso Gratis de Fidelización de Clientes, el alumno estará cualificado para desempeñar funciones de mayor responsabilidad en una empresa. Este curso te ofrece una especialización en el ámbito de la atención, fidelización y comunicación con los clientes por lo que podrás desempeñar roles como asesor comercial, planificador estratégico de clientes o como responsable del departamento de atención al cliente.

TITULACIÓN

Titulación de COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE (SECTOR: BANCA) con 35 horas expedida por la Administración Pública



Curso Gratis de Comunicación y Fidelización de Clientes

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CLIENTE.

- 1.El cliente
- 2.Características de los usuarios
- 3.Tipos de clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FIDELIZACIÓN.

- 1.La importancia de la fidelización
- 2.Programas de fidelización
- 3.¿Por qué se pierden los clientes?
- 4.Metáfora de la fidelización

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

- 1.La empresa somos todos
- 2.El canal
- 3.El mensaje
- 4.La imagen que transmitimos
- 5.Escucha activa
- 6.Tipos de cliente
- 7.Escucha activa \"por escrito\"
- 8.Asertividad y empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SITUACIONES CONFLICTIVAS.

- 1.Manejo de situaciones conflictivas

REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE el requisito principal es ser Trabajador del Sector Banca.

METODOLOGÍA

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutoría e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La tutoría del alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

FICHA MATRICULACIÓN

Curso Gratis de Comunicación y Fidelización de Clientes

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos e participación en pdf que le presentamos continuación:

Solicitud de Participación