

# CATÁLOGO FORMACIÓN 2020

CAPTACIÓN Y

FIDELIZACIÓN DE CLIENTES



# OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

- Comprender la importancia de la retención de clientes en cualquier empresa y los beneficios que aporta contar con clientes leales
- Conocer diferentes estrategias para atraer, retener y recuperar clientes
- Analizar la necesidad de situar al cliente en el centro de la organización y ofrecerle una atención, un contacto y un servicio diferenciadores de la competencia
- Entender las ventajas del uso de las diferentes herramientas de fidelización disponibles para las empresas
- Adquirir los conocimientos necesarios para implantar una estrategia de marketing relacional y de gestión de las relaciones con los clientes (CRM)
- Obtener los conocimientos necesarios para lograr la fidelización de clientes a través de internet y las redes sociales
- Saber las ventajas de la segmentación de la cartera de clientes y desarrollar técnicas para llevar a cabo una segmentación eficaz
- Aprender a diseñar un programa de fidelización eficaz y rentable

# FORMACIÓN EN CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN

## CONTENIDOS



### 1. Fidelización de clientes y su importancia en los mercados actuales

- Introducción
- Fidelización: conceptos claves
- El cliente del siglo XXI
- ¿Qué causa la fidelidad?
- La satisfacción del cliente y sus expectativas
- Modelo del trébol de la fidelización
- Ventajas de contar con clientes fidelizados
- Resumen

# FORMACIÓN EN CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN

## CONTENIDOS



### 2. La empresa orientada al cliente

- Introducción
- Repensar al cliente
- Factores organizativos
- El marketing interno
- Marketing relacional, un cambio de paradigma
- El vendedor como asesor, la venta relacional.
- La gestión de la cadena de suministro
- Fidelización en la pyme
- Resumen

# FORMACIÓN EN CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN

## CONTENIDOS

3. La gestión de la cartera de clientes
  - Tipos de cliente
  - La segmentación de la cartera de clientes
  - De cliente posible a cliente prescriptor
  - Customer relationship management (CRM)
  - Resumen



# FORMACIÓN EN CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN

## CONTENIDOS



### 4. Instrumentos de fidelización

- Introducción
- La atención personalizada para el cliente
- Programas de fidelización de clientes
- Customer experience management, la experiencia de marca
- La personalización
- Inbound marketing.

# FORMACIÓN EN CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN

## CONTENIDOS



### 5. Instrumentos de fidelización

- Introducción
- La atención personalizada para el cliente
- Programas de fidelización de clientes
- Customer experience management, la experiencia de marca
- La personalización
- Inbound marketing
- Content marketing como valor añadido
- Movilidad y localización: el geomarketing
- La reputación on-line
- Resumen

# FORMACIÓN EN CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN

## CONTENIDOS



### 6. El plan de fidelización

- Introducción
- Diseño de un plan de fidelización
- Programas de fidelización on-line
- La medición del éxito del programa
- Cómo recuperar al cliente que se va
- Caso de éxito
- Resumen



# CONTACTO



**SUSANA BUSTOS**

Encargada del desarrollo de contenidos y planificación de la formación



**GRACIELA DE LA ROCA**

Encargada del área comercial y gestión de bonificaciones

**Visita nuestra página web: <http://gysformacion.es/>  
y contacta con nosotros a través de:**

[graciela@gysformacion.com](mailto:graciela@gysformacion.com)

[susana@gysformacion.com](mailto:susana@gysformacion.com)