



Estrategias de Fidelización y Retención de Clientes

OBJETIVOS

El programa tiene como objetivo respondernos estas preguntas

¿Por qué perdemos clientes? - Definir qué tenemos que hacer.

Analizar el efecto boca a boca.

Como transformar el cliente potencial en cliente fiel.

Conocer el concepto de fidelización.

Repasar algunas técnicas básicas para mejorar el trato, por medio de las reglas de oro para manejo de quejas o reclamos.

Transformar la queja en una oportunidad de negocio.

VENTAJAS: Aplicación inmediata de los conocimientos adquiridos, en su organización y/o negocio.

Tendrá en sus manos nuevas y variadas herramientas de negocios

Interacción con formadores de reconocida experiencia

TEMARIO DETALLADO

- ¿Por qué debemos retener clientes?
- Razones por las que se pierden clientes.
- Costo de lograr clientes nuevos vs. costo de retener clientes actuales.
- Herramientas para evitar bajas
- Evaluación de los mercados y sus características actuales.
- Topologías de clientes y como atenderlos.
- Valor Agregado. Concepto.
- Análisis de propagación en imagen.
- Concepto de fidelización.
- El uso del nombre. Sus finalidades.
- Presentación de ventajas para comunicar productos y servicios.
- Manejo de Reclamos.
- Desactivación de quejas.
- Como convertir la queja en una oportunidad.
- Actitud ante los problemas.
- Concepto de Empatía.

NOTA: Los programas son ajustables a requerimiento en lo que respecta a temática, metodología, carga horaria y contenidos.