



ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

OBJETIVOS

El programa tiene como objetivo respondernos estas preguntas:

- ¿Por qué perdemos clientes?
- Definir que 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 versus 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 en la práctica.

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