

# TÉCNICAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

70  
HORAS

## DESCRIPCIÓN

---

Conocer la importancia de mantener al cliente actual con un grado de satisfacción adecuado. Abordar los aspectos estratégicos y tácticos de las técnicas de fidelización de clientes.

## OBJETIVOS

---

Conocer la importancia de mantener al cliente actual con un grado de satisfacción adecuado. Abordar los aspectos estratégicos y tácticos de las técnicas de fidelización de clientes.

## CONTENIDOS

---

UNIDAD 1: LA EMPRESA: Definición de Empresa - Tipos de Empresa - El Entorno de la Empresa.

UNIDAD 2: LA ACTIVIDAD COMERCIAL DE LA EMPRESA: El Marketing - Determinantes del Marketing - Políticas de Producto - Políticas de Precio - Políticas de Promoción - Políticas de Distribución.

UNIDAD 3: COMPORTAMIENTO DE COMPRA Y VENTA: El Vendedor: Perfil del Vendedor - Motivaciones del Vendedor - Medios de Comunicación - Técnicas de Afirmación de la Personalidad.

UNIDAD 4: COMPORTAMIENTO DE COMPRA Y VENTA: El Comprador: Móviles y Motivaciones de Compra - Hábitos de Compra - Actitudes del Consumidor - Tipologías de Consumidores.

UNIDAD 5: LA VENTA DIRECTA: Introducción - La Acogida - La Argumentación. - La Demostración. - El Cierre de la Venta.

UNIDAD 6: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: Introducción - Elementos de Comunicación - El Proceso de Comunicación. Barreras de Comunicación. Niveles de Comunicación. Actitudes y Técnicas Favorecedoras de la Comunicación. Los Sistemas de Comunicación. Tipos de Reuniones.

UNIDAD 7: EL SEGUIMIENTO DE LA VENTA: Introducción - Cumplir lo Acordado - Mantener la Confianza. - El Servicio Postventa. - Las Reclamaciones.