

CURSO 2

DENOMINACIÓN CURSO

Herramientas para fidelizar al cliente

MODALIDAD:

On-line (Incluye tutorización)

DURACIÓN:

20 horas total:

- Cómo dirigirnos al cliente: 10 horas
- La relación con el cliente: 10 horas

PERIODO DE REALIZACIÓN:

3 semanas

FECHA DE INICIO Y FIN:

11 a 29 de octubre

MATERIAL:

- Contenidos en el campus virtual, a los que se accede mediante un usuario y una contraseña.
- Opcional: Un manual de apoyo ofertado en la plataforma on-line

METODOLOGÍA DEL CURSO Y TUTORIZACIÓN

- **On-line**, el alumno cuenta con todos los contenidos del curso, junto con ejercicios en la plataforma de teleformación, además de un tutor con el que contactar a través de las diferentes herramientas que presenta el campus, como son mensajería interna, foros de debate, Chat...
- **Tutor on-line**, contacta con los alumnos a través de la mensajería interna, abre foros de debate y además hay un correo externo a la plataforma para contactar con los alumnos.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN TUTOR/ALUMNO

- Correo Electrónico

- Mensajería interna del Campus
- Foros de debate
- Teléfono (opcional y en horario de Tutorías)

TIPOS DE MENSAJES

- **Inicio:** Se contacta con los alumnos por correo electrónico o teléfono, que servirá como presentación del tutor, informar de las herramientas y medios de los que dispone para realizar la acción formativa.
- **Apoyo/aclaración:** Se contactará con el alumno como respuesta a cualquier consulta.
- **Refuerzo/rescate:** Se contactará con el alumno para conocer el desarrollo del curso, como apoyo y motivación, aclaración de dudas para que el proceso formativo se desarrolle dentro de los plazos estimados y el alumno concluya con éxito. Este tipo de contactos se establecerán, aproximadamente, en la mitad del curso, y de esta manera poder establecer, si el tutor considera oportuno, un plan de actividades para la finalización del curso. Este tipo de mensajes se enviará a todos los alumnos al menos una vez por semana. Su objetivo es ofrecer apoyo al alumno para el seguimiento del curso, ofrecerle temas y lecturas complementarias que mejoren el desarrollo de la actividad formativa.
- **Finalización:** Se contactara con los alumnos/as antes de la finalización del curso, para despedirse de ellos e informarles sobre cualquier asunto burocrático o administrativo.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

- ☞ En este curso se analizan las herramientas para fidelizar clientes y los aspectos básicos para conseguir que el cliente siga con nosotros. (Fidelizar un cliente es seis veces más barato que conseguir uno nuevo)



OBJETIVO DIDÁCTICO

Conocer las estrategias más efectivas de fidelización de clientes y la forma de establecer vínculos con el cliente que ya ha comprado una vez.

Aplicar una serie de herramientas que nos permitirán mantener este vínculo en el tiempo.

CONTENIDOS

MÓDULO 1: CÓMO DIRIGIRNOS AL CLIENTE

UNIDAD 1:

El servicio al cliente. Una orientación de éxito

UNIDAD 2:

La organización focalizada en el cliente

UNIDAD 3:

El profesional de servicio al cliente

MÓDULO 2: LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

UNIDAD 1:

Comunicación efectiva con el cliente

UNIDAD 2:

Establecer acuerdos. Una oportunidad de éxito

UNIDAD 3:

La sinergia

EVALUACIÓN FINAL

Los alumnos a lo largo del curso realizan los cuestionarios de evaluación de cada módulo, que le reporta las notas obtenidas.

TITULACIÓN

Se expedirá al alumno una vez que finalice el curso un título acreditativo con la denominación del curso, las horas y los contenidos cursados.