

A hand in a blue suit sleeve pointing upwards, with a large green smiley face graphic overlaid on the image. The background is a solid blue color.

Fundamentos de Fidelización de Clientes

Formación online • 10 horas de duración

CARACTERÍSTICAS



Objetivo principal del curso

Aprender los fundamentos de la fidelización del cliente, abarcando aspectos como las ventajas de una estrategia de fidelización, las bases psicológicas que la facilitan o dificultan, el concepto de marketing relacional y ciclo de vida del cliente, así como la valoración del mismo.



Modalidad
**100%
online**



Diploma de
Aprovechamiento



**Apoyo y
asesoramiento**
continuo



Formación online
(bonificable hasta el 100%)



TEMARIO

¿Qué **aprenderás** con nosotros?

1 FUNDAMENTOS DE FIDELIZACIÓN I.

- 1.1. ¿Es posible fidelizar a un cliente?
- 1.2. Diferencia entre satisfacción y fidelidad.
- 1.3. La fidelización como estrategia empresarial.
 - 1.3.1 ¿En qué mercados es más importantes?
 - 1.3.2 ¿Qué ventajas nos proporciona la fidelidad?
- 1.4. Una medida de fidelidad objetiva e histórica. Tasa de retención.
- 1.5. Una medida de fidelidad emocional y prospectiva. Net Promoter Score.

2 FUNDAMENTOS DE FIDELIZACIÓN II.

- 2.1. El negocio de satisfacer necesidades.
 - 2.1.1 Necesidades de Utilidad.
 - 2.1.2 Necesidades sociales y emocionales.
 - 2.1.2.1 Necesidades sociales.
 - 2.1.2.2 Necesidades emocionales.
- 2.2. La promesa de Marca.
- 2.3. Motivadores de la Fidelidad.

3 FUNDAMENTOS DE FIDELIZACIÓN III. MARKETING RELACIONAL, CICLO DE VIDA Y COSTE DE ADQUISICIÓN DEL CLIENTE.

- 3.1. El ciclo de vida del cliente. Una perspectiva de empresa.
 - 3.1.1 Fases del ciclo de vida.
- 3.2. El Coste de Adquisición del Cliente (CAC).

4 VALOR DEL CICLO DE VIDA DEL CLIENTE. CUSTOMER LIFETIME VALUE (CLV).

- 4.1. Customer Lifetime Value (CLV).
- 4.2. Relación entre el CLV y la fidelización.
- 4.3. CRV. Customer Referral Value.



100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

¿Qué ventajas tiene la formación online?:



Fácil de utilizar: no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



Tutor personal: se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



Desde cualquier dispositivo: sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



Videos y herramientas multimedia: Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



Disponible las 24 horas: se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



Contenido descargable: el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



Soporte técnico: un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



Tutorías telefónicas: el tutor estará disponible telefónicamente.

