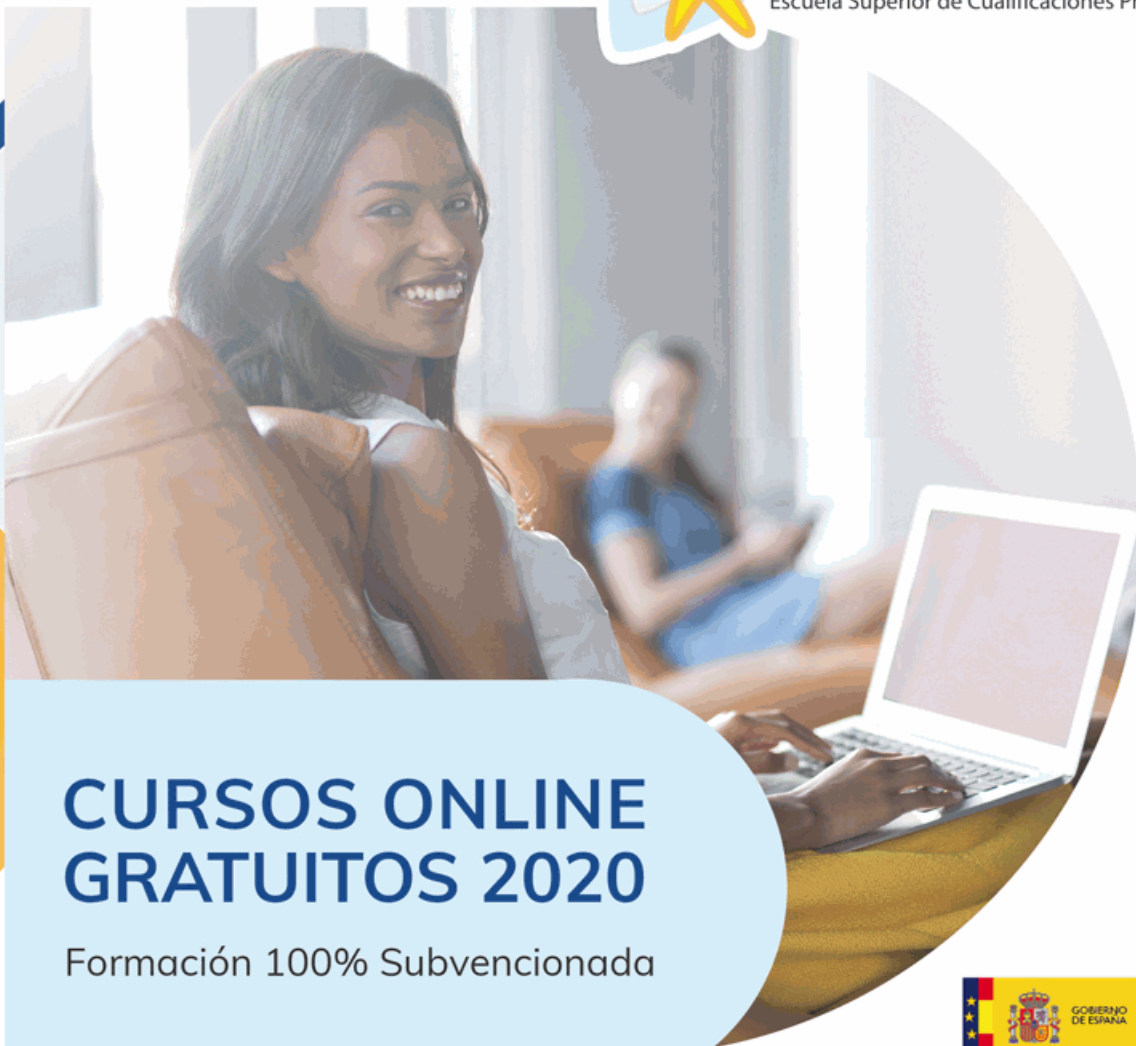




# CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



## CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: BANCA

## Curso Fidelización de Clientes Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: [www.cualifica2.es](http://www.cualifica2.es)

(+34) 958 050 208



## Curso Fidelización de Clientes Gratis

### Curso Fidelización de Clientes Gratis



**DURACIÓN:**  
35 horas



**MODALIDAD:**  
Online



**PRECIO:**  
Gratis



**TITULACIÓN:**  
Oficial

**SECTOR:**

BANCA



Especialízate como profesional en tu sector



**100% gratuita**

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



**Avalada por el SEPE**

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



**No consume créditos formativos**

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



**180 horas de formación**

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

## DESCRIPCIÓN

A día de hoy muchas empresas cometen el gran error de dedicar todos sus esfuerzos a la captación de clientes y prestar menos atención a la comunicación y fidelización de estos, ya que no son conscientes de la importancia que esto tiene para la efectividad del negocio. ¡Realiza el curso fidelización de clientes, fórmate en este ámbito y consigue mejorar la rentabilidad de tu negocio a largo plazo!

## Curso Fidelización de Clientes Gratis

### OBJETIVOS

- Estudiar las características de los usuarios.
- Identificar los diferentes tipos de clientes existentes en función del grado de fidelidad.
- Conocer la importancia de la fidelización de los clientes en el mundo empresarial.
- Dominar el proceso de comunicación con el cliente: componentes, canal, mensaje, tipos de clientes, escucha activa, habilidades...
- Saber actuar frente a situaciones conflictivas con el cliente.

### PARA QUE TE PREPARA

Con el Curso fidelización de clientes el alumno aprenderá las técnicas necesarias para llevar a cabo un proceso de comunicación adecuado, identificará a los tipos de clientes existentes y conocerá los diferentes programas de fidelización. En definitiva, obtendrá los conocimientos y destrezas necesarias para poder prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

### SALIDAS LABORALES

Tras realizar el curso fidelización de clientes, el alumno podrá complementar su perfil profesional y aplicar los conocimientos obtenidos a la práctica en puestos de trabajo relacionados con el marketing y la fuerza de ventas como por ejemplo: jefe de ventas, dependiente, personal de marketing, asesor comercial, entre otros

### TITULACIÓN

Titulación de COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE (SECTOR: BANCA) con 35 horas expedida por la Administración Pública



## TEMARIO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CLIENTE.

- 1.El cliente
- 2.Características de los usuarios
- 3.Tipos de clientes

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. FIDELIZACIÓN.

- 1.La importancia de la fidelización
- 2.Programas de fidelización
- 3.¿Por qué se pierden los clientes?
- 4.Metáfora de la fidelización

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

- 1.La empresa somos todos
- 2.El canal
- 3.El mensaje
- 4.La imagen que transmitimos
- 5.Escucha activa
- 6.Tipos de cliente
- 7.Escucha activa \"por escrito\"
- 8.Asertividad y empatía

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. SITUACIONES CONFLICTIVAS.

- 1.Manejo de situaciones conflictivas

## REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE (SECTOR: BANCA) el requisito principal es ser Trabajador del Sector Banca.

## METODOLOGÍA

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

## Curso Fidelización de Clientes Gratis

### FICHA MATRICULACIÓN

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos el formulario de solicitud de participación en pdf que le presentamos continuación:

Solicitud de Participación