

ACCION FORMATIVA CODIGO:

CMT036PO

FIDELIZACIÓN, CALIDAD Y GESTIÓN DE CLIENTES

DIRIGIDO A: 70% TRABAJADORES Y AUTÓNOMOS Y 30% DESOCUPADOS

HORAS: 110

PERIODO DE IMPARTICIÓN: MARZO 2018-MAYO 2018

MODALIDAD: PRESENCIAL

OBJETIVO GENERAL:

ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS SOBRE LAS ESTRATEGIAS NECESARIAS PARA LOGRAR LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES, EMPLEANDO LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS COMO BASES DE DATOS, TÉCNICAS DE MARKETING RELACIONAL Y RETENCIÓN DE CLIENTES.

CONTENIDO:

GESTIÓN CLIENTES

GESTIÓN SERVICIO

PRINCIPIOS ORGANIZATIVOS. REINGENIERÍA

PLAN DE CALIDAD. REDISEÑO DE LOS PROCESOS.

INSTRUMENTOS DE FIDELIZACIÓN.

Solicitud de información:

Teléfono: 951955089

Email: amgomez@ayrconsulting.es

preina@ayrconsulting.es