



Curso de  
**COMUNICACIÓN Y  
FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

Modalidad  
**Online**



 **Duración:** 50 horas. 3 meses.



**Precio total:** 360 €  
(El precio total corresponde a la reserva de plaza)



**Bonificable para empresas** por FUNDAE hasta el 100%. La contratación de la formación bonificada supone un 10% adicional al precio del programa, importe que también es bonificable.  
Ayudamos a tu empresa a gestionarla.

## Dirigido a

Trabajadores que deseen mejorar sus competencias profesionales y habilidades comerciales.

Todas aquellas personas, emprendedores o estudiantes, que quieran adquirir o ampliar sus conocimientos en la materia y su aplicación en el ámbito empresarial y laboral.

No se requiere cumplir ningún requisito previo para realizar esta formación.

## Ventajas de formarte con nosotros

- Título de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid
- Empresas: Formación bonificable por FUNDAE hasta el 100%
- Metodología 100% online
- Formación práctica y visión empresarial
- Club Alumni

## Metodología

La modalidad **online** aporta una serie de ventajas y beneficios a la hora de formarse, dado que el ritmo de aprendizaje lo marcarás tú.

Tendrás más libertad para organizar tu tiempo como mejor te convenga, tendrás plena flexibilidad y podrás compaginar los estudios con el trabajo, familia, etc. **Eliges cómo, dónde y cuándo estudiar**, solo necesitarás tener una conexión a Internet.

Además, como todo se hace en nuestro **Campus Virtual**, no tendrás que desplazarte a ningún lado para estudiar.

Como alumn@ contarás con el **acompañamiento de un equipo de docentes expertos** en las diferentes materias y en la enseñanza digital, que estarán a tu entera disposición en todo momento para ayudarte, guiarte y atenderte en cualquier duda o consultas que tengas.

El programa cuenta con diferentes **clases virtuales o encuentros en tiempo real (2-3 sesiones)** con el equipo docente para facilitar el contacto directo alumno-profesor permitiendo una perfecta transferencia del Know How de forma bidireccional.

A lo largo del curso se facilitará toda la documentación para el estudio, junto con ejercicios y actividades prácticas, además de diferentes pruebas de evaluación continua.

## ¿Por qué estudiar este Programa?

Entre los objetivos del Curso, destacan:

- Identificar los diferentes tipos de clientes.
- Comprender la importancia de la fidelización de clientes.
- Al finalizar el curso serás capaz de conocer los procesos de comunicación que se producen en la atención a clientes, reconocer los programas de fidelización de clientes e identificar las situaciones conflictivas a fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

## Programa

### 1. EL CLIENTE

1. El cliente.
2. Características de los usuarios.
3. Tipos de clientes.
  - En función de la utilización que el cliente hace.
  - En función de la relación con el cliente.
  - En función del volumen de ventas.
  - En función del potencial del cliente.
  - En función del riesgo de cobro.
  - En función de la frecuencia de la compra.
  - En función de su influencia en otros.
  - En función de factores sociales y estilos de vida.

### 2. FIDELIZACIÓN

1. La importancia de la fidelización.
  - Importancia de la fidelización de clientes.
  - ¿Qué es la fidelización?.
2. Programas de fidelización.
  - Diseño del programa de fidelización.
  - Cómo diseñar un programa de fidelización de éxito.
  - Sistemas de fidelización.
3. ¿Por qué se pierden los clientes?.
  - Causas que impulsan a un cliente a mantener su fidelidad.
  - Política de precio y calidad de producto.
  - Imagen y prestigio.
  - Confianza.
  - Otros motivos.
4. Metáfora de la fidelización.
  - Planteamientos en torno a la fidelización.
  - Objetivos de la fidelización.

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

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

### 4. SITUACIONES CONFLICTIVAS



**Cámara**  
MADRID

Escuela de  
Negocios



#### Escuela de Negocios

Cámara Oficial de Comercio, Industria y  
Servicios de Madrid  
Calle Pedro Salinas, 11 (Zona Arturo Soria)  
28043 Madrid



#### Contáctanos

91 538 38 65  
91 538 35 71

#### INFORMACIÓN Y MATRÍCULAS

[elarning@camaramadrid.es](mailto:elarning@camaramadrid.es)



[www.camaramadrid.es](http://www.camaramadrid.es)