

CURSO
CONDUCTA DEL
CONSUMIDOR Y
FIDELIZACIÓN DEL
CLIENTE

2021

70 horas

CONDUCTA DEL CONSUMIDOR Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

Objetivo General

Aplicar las diferentes conductas que tiene el consumidor y utilizarlas a favor de la fidelización del cliente.

Destinatarios

Dirigido personas que se desempeñen en atención de clientes o áreas de ventas, así como también personas que deseen adquirir habilidades de fidelización de clientes para aplicar en el día a día.

Módulo 1: El consumidor

Objetivo específico:

- **Aplicar mecanismos de atención y servicio al cliente, respetando elementos de consulta y guía de la propia atención.**

Contenidos:

- **El Consumidor.**
- **Empatía.**
- **¿En qué ayuda la Empatía, en el mundo de las actividades comerciales?**
- **Tipos de Consumidores.**
- **Necesidades del consumidor.**
- **Respetar el tiempo del consumidor.**
- **¿Qué es atención a clientes?**
- **Actitudes que determinan un mal servicio.**
- **¿Por qué se marchan los clientes?**
- **¿Cómo enfrentar los distintos tipos de conductas de un consumidor?**



25 Horas

Módulo 2: El producto

Objetivo específico:

- **Aplicar mecanismos para mejorar la visualización de los productos, bienes y servicios para mejorar la satisfacción de los clientes.**

Contenidos:

- **Definición.**
- **El Producto.**
- **Tipos de Productos.**
- **Etapas de vida del Producto.**
- **La motivación para el consumidor.**
- **El perfil del consumidor.**



25 Horas

Módulo 3: Fidelización del cliente

Objetivo específico:

- **Aplicar herramientas para fidelizar a los clientes, respetando procedimientos.**

Contenidos:

- **Fidelidad.**
- **Lealtad.**
- **Fidelización de Clientes.**
- **Ventajas de la Fidelización de Clientes.**
- **Tipos de Sistemas de Fidelización.**
- **Modelo Global de Fidelización.**
- **Perfil de los clientes según la relación Satisfacción- Fidelización.**
- **La Fidelización y la Lealtad del Cliente.**



20 Horas

CONDUCTA DEL CONSUMIDOR Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

