



## Fidelización de Clientes



## Metodología de Estudio

La **formación online** es un sistema formativo que combina la metodología a distancia con las nuevas tecnologías, que elimina las barreras físicas o geográficas para hacer asequible la formación a todas aquellas personas que por diversas razones no pueden acceder a la misma, o no pudieron realizarlo en su momento.

Nuestra metodología permite realizar el estudio en base a las siguientes características:

- Campus ONLINE



- Contacto directo con el equipo docente:
  - Tutores
  - Profesores Especialistas





## Campus

Nuestro campus virtual es la herramienta donde encontraras todo el contenido que necesitas para el estudio a través de Internet y la herramienta necesaria para contactar con el equipo docente.

Por medio de este campus puede seguir la formación desde cualquier lugar con acceso a Internet, manteniendo un contacto directo el cual te permite tener acceso a:

- Información general
- Cuestionarios
- Temario
- Correo
- Agenda
- Noticias y Eventos



## Otras características

- Una vez superada la formación con éxito, recibirás el Titulo, donde se detallara el contenido del curso.



- El único requisito previo a tener en cuenta es ser mayor de 18 años.





## **Objetivos:**

El alumno establecerá un primer contacto con los conceptos relacionados con el marketing de relaciones. Identificará las causas generadoras de la lealtad del cliente. Igualmente, analizará las consecuencias que la lealtad produce para la empresa y los elementos diferenciadores de las empresas para lograr lealtad. El alumno, analizará e investigará los pasos que da el cliente hasta hacerse fiel y los valores que el cliente desea encontrar en sus transacciones comerciales. Del mismo modo, aprenderá a determinar las necesidades del cliente y el proceso de compra así como las actitudes que generan calidad en el trato con los clientes. Investigará los elementos de los programas de fidelización.

## **Temario**

### **Modulo 1**

**Tema 1. Lealtad al Cliente**

**Tema 2. Gestión de la Lealtad**

**Tema 3. La Relación con el Cliente**

### **Modulo 2**

**Tema 4. ¿Qué se Entiende por Base de Datos de Marketing?**

### **Modulo 3**

**Tema 5. Modelos de Segmentación**

**Tema 6. El Fenómeno de Internet y su Fidelización**





## Recuerda que:

Puedes encontrarnos en:



<https://www.facebook.com/educatrafic>



<https://twitter.com/educatrafic>



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

**Fundación educaTrafic**

**Calle Hermanos Gamba nº 14 local**

**50017 Zaragoza**

