

**AF | 20305**

# Técnicas de fidelización de clientes

## DIRIGIDO A

Cualquier persona que quiera mejorar sus habilidades comerciales y de atención al cliente.

## OBJETIVOS

- Conocer y descubrir los conceptos relacionados con el marketing de fidelización y sus consecuencias.

## CONTENIDOS

- Concepto de fidelización.
- Clientes y fidelización.
- Una estrategia de diferenciación.
- Sistemas de fidelización.
- Fidelización online.
- Marketing one to one.
- Las bases de datos y la fidelización.
- La comunicación como herramienta de fidelización.



### Duración

35 horas



### Modalidad

Teleformación