



TÍTULO: Satisfacción del cliente

DURACIÓN: 30 H

■ OBJETIVOS

- Captar clientes y conseguir la fidelización de los clientes.

■ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir qué es un cliente.
- Saber clasificar a los clientes teniendo en cuenta distintos parámetros como el volumen de compra, satisfacción.
- Diferenciar entre cliente y consumidor.
- Definir qué es la lealtad y fidelidad del cliente hacia una empresa y, en base a ello, saber cuál sería la mejor estrategia para conseguirla.
- Valorar la importancia de conocer al cliente y sus necesidades.
- Conocer la posible estructura del entorno laboral de una empresa que se dedique a la comercialización de algún producto/servicio.
- Describir las distintas fases del proceso de venta y cómo se desarrollan.
- Describir el proceso de comunicación en la venta y las aptitudes necesarias en el vendedor para que este proceso tenga éxito.
- Valorar la importancia y la necesidad de la fidelización de los clientes de una empresa/negocio.
- Conocer cómo es el marketing a través de internet, y saber cuál puede ser su alcance.
- Saber cómo se pueden fidelizar clientes a través de internet.
Valorar las necesidades de establecer formas seguras de gestión a través de Internet, para lograr la confianza de los clientes.

■ CONTENIDOS

- **Capítulo 1: El cliente y la lealtad**
 - Definición de cliente
 - Clasificación de clientes
 - Consumidor
 - Lealtad del cliente
 - Parámetros de la gestión de la fidelidad del cliente



- **Capítulo 2: Técnicas de ventas aplicadas a la fidelización del cliente**
 - o Estructura del entorno laboral
 - o Tipos de ventas
 - o Fases del proceso de venta
 - o Preparación de la venta
 - o Técnicas de comunicación aplicadas a la fidelización del cliente
 - o La fidelización del cliente en el pequeño comercio
- **Capítulo 3: El fenómeno de internet y su fidelización**
 - o Marketing a través de internet
 - o E-Marketing
 - o Marketing Mix y su aplicación en internet
 - o Fidelización en la red
 - o La actividad comercial en internet
 - o El marketing viral
 - o Seguridad en internet