



**ESTRATEGIAS DE
DESARROLLO DE
CLIENTE**

**CUSTOMER
DEVELOPMENT**

VENTAS Y CLIENTES

50 HORAS



OBJETIVOS

- Comprender las características y peculiaridades del cliente más exigente para elaborar la estrategia de comunicación a través de las nuevas tecnologías.

100%
ONLINE

ÍNDICE

MÓDULO I: EXPERIENCIA DE CLIENTE

1. El cliente actual.
2. Customer experience.
3. Buyer persona.
4. Claves de la satisfacción de clientes.
5. El arte de cautivar y fidelizar a tus clientes.
6. Influencia y persuasión.
7. Cómo evitar el abandono de clientes.

MÓDULO II: ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Fundamentos de atención al cliente.
2. Habilidades de comunicación con el cliente.
3. Gestión de quejas y reclamaciones.

MÓDULO III: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE APOYO AL DESARROLLO DE CLIENTES

1. Introducción.
2. Comunicación de la calidad del servicio en el entorno virtual.
 - 2.1 Crear productos de éxito.
 - 2.2 Branding.
3. Chat, foros y redes sociales en la atención al cliente.
4. Monitorización y escucha activa.
5. Sondeos de mejora.