

VINCULAR Y FIDELIZAR AL CLIENTE MEDIANTE LA EXPERIENCIA

Código: MC_005
Duración: 8 horas
Modalidad: Presencial

Inicio: 27/07/2010 **Fin:** 28/07/2010
Lugar: Santa Cruz **Horario:** 17.00 a 21.00
Importe: 180,00 € **Formación Subvencionada FTFE**

OBJETIVOS

Toda interacción entre la empresa y el cliente constituye para la primera una experiencia, de la cual puede depender, en gran medida, la vinculación y fidelización de sus clientes.

Se hace necesario entrenar a los participantes en aquellas habilidades y competencias necesarias para explicar como el CEM (Customer Experience Management) hace referencia a las experiencias intangibles que se generan en la interacción de una empresa con el cliente.

Está dirigido a empresarios, directivos, mandos intermedios y profesionales en general.

Subvención 15%
para plazas confirmadas
hasta el **19/07/2010**
Plazas Limitadas

CONTENIDOS

- *EL MARKETING EXPERIENCIAL: DEFINICIÓN.*
- *LA PERSONALIZACIÓN ES LA CLAVE*
- *EL CLIENTE SOBERANO: ¿CÓMO SUPERAR SUS EXPECTATIVAS?*
- *GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y FRUSTRACIÓN DEL CLIENTE*
- *SABER GENERAR Y MANTENER CONFIANZA EN EL CLIENTE*
- *EL TELÉFONO: ¿ALIADO O ENEMIGO?*
- *EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES*

Inscripción: http://www.gsc.es/formacion_empresas.asp
Más información: 902318800 ó formacion@gsc.es