

**PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA
COMT045PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON
EL CLIENTE**
(Presencial 35 horas)

Fecha de inicio: 17 de septiembre de 2018 **Fecha de finalización:** 25 de septiembre de 2018

Fecha de inscripción: Desde el 11 de junio de 2018 hasta el 23 de julio de 2018.

Horario del curso: 9:00 – 14:00 de L-V

Lugar de impartición: C/Castilla, 169 acc 41010 Sevilla

Perfil mínimo del candidato/candidata: Título de ESO o equivalente.

Objetivo General: El objetivo de la formación es diferenciar los tipos de cliente, programas de fidelización de este, los procesos de comunicación que se producen, y las situaciones conflictivas que se puedan dar, con el fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

RELACIÓN DE MÓDULOS FORMATIVOS Y UNIDADES FORMATIVAS

- 1. EL CLIENTE.
 - o 1.1. El cliente.
 - o 1.2. Características de los usuarios.
 - o 1.3. Tipos de clientes.
- 2. FIDELIZACIÓN.
 - o 2.1. La importancia de la fidelización.
 - o 2.2. Programas de fidelización.
 - o 2.3. ¿Por qué se pierden los clientes?
 - o 2.4. Metáfora de la fidelización.
- 3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.
 - o 3.1. La empresa somos todos.
 - o 3.2. El canal.
 - o 3.3. El mensaje.
 - o 3.4. La imagen que transmitimos.
 - o 3.5. Escucha activa.
 - o 3.6. Tipos de cliente.
 - o 3.7. Escucha activa "por escrito".
 - o 3.8. Asertividad y empatía.
- 4. SITUACIONES CONFLICTIVAS.
 - o 4.1. Manejo de situaciones conflictivas.

Más información a través de:
formacionsevilla@corenetworks.es o 955.127.000