



FORMACIÓ / FITXA DESCRIPTIVA



La fidelització dels clients-CRM



Objectius de l'activitat

- ✓ Sensibilitzar els assistents sobre la importància de la fidelització, dins i fora de l'empresa.
- ✓ Facilitar eines perquè les puguin aplicar en la seva activitat; la seva utilització no és exclusiva de les grans marques.
- ✓ L'orientació a satisfer les necessitats del client és una condició necessària però no suficient.
- ✓ Aconseguir que els assistents interioritzin els conceptes bàsic per ampliar la seva cartera de clients, mantenir-los i aconseguir fidelitzar-los.



Continguts de l'activitat

- ✓ El procés des del punt de vista del Màrqueting
- ✓ Les eines del Màrqueting
- ✓ Les polítiques bàsiques
- ✓ L'evolució: de la Transacció a la Relació
- ✓ Les etapes necessàries i les seves característiques
- ✓ Exemples del "Màrqueting Relacional"
- ✓ Objectius de la fidelització
- ✓ La formula infal·lible



Perfils dels participants

- ✓ Emprenedors



Durada

- ✓ 2 hores



Equipament necessari

- ✓ Ordinador, projector i pantalla



Dades de contacte

- www.asencat.cat
- info@asencat.cat