



CLIENTEFILIA: El arte de captar y retener Clientes



CLIENTEFILIA: EL ARTE DE CAPTAR Y MANTENER CLIENTES

“En una empresa hay dos funciones básicas, sólo dos, el Marketing y la Innovación”
Peter Drucker

Presentación	El seminario plantea de forma práctica el proceso para implantar una metodología de Marketing fundamentada en la orientación de la empresa al Cliente y la innovación.
Compromiso	Que el alumno adquiera los conocimientos y herramientas precisas que le permitan orientar la empresa al Cliente.
Contenido	<p>1-. El nuevo marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing inteligente: el marketing “Creativo” • Pero... ¿qué es realmente el marketing? • El marketing inteligente <p>2-. La clientefilia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de la clientefilia • ¿Qué es una empresa orientada al cliente (oc)? • El cliente como único juez • Las 10 expectativas clave • El modelo de las 11 ces • Todos los miembros de la empresa sirven al cliente. • Conocer al cliente para adaptarnos con rapidez a los cambios. <p>3.- la atmósfera vital</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composición de la atmósfera vital • Marketing experiencial • Marketing relacional • Marketing one to one

	<p>4-. Lanzar: establecer diálogos con los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las acciones multiformato: el marketing 2.0 • Optimizar la comunicación <p>6 -. Recoger y mantener: captación y fidelización de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitud y aptitud comercial • La venta cara a cara: metodología andar • 10 claves para fidelizar clientes • El club de clientes
<p>Metodología</p>	<p>El curso se sirve de diferentes soportes para asegurar el aprendizaje y la práctica de las técnicas y habilidades que propone a los participantes.</p> <p>Se utilizará una metodología eminentemente práctica, con un aprendizaje basado en la realización (durante el 50% del tiempo) de supuestos y actividades ideadas para implementar los conocimientos aprendidos en una empresa real.</p> <p><u>MATERIAL DE LECTURA</u>, para que los participantes cuenten con un soporte conceptual, explicativo y sistemático del programa.</p> <p><u>EJERCICIOS GRUPALES</u>, para aplicar el uso de las técnicas y habilidades, así como para comentar sus experiencias.</p>
<p>Nuestro enfoque formativo</p>	<p>Nuestros clientes han reconocido siempre en nuestro trabajo un estilo formativo desarrollado a “ras de tierra”, fuertemente práctico, orientado a la acción en el trabajo cotidiano, centrado en el logro de resultados concretos.</p> <p>Es nuestro sello y nuestro orgullo.</p> <p>Nos distinguimos de otras organizaciones dedicadas a la formación porque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convertimos los principios y las teorías en enseñanzas prácticas, concretas y aplicables a la gestión de cada día. • Nos centramos en las aplicaciones tácticas más que en las explicaciones teóricas. • Incorporamos en toda nuestra formación espacios para que los participantes aprendan a aplicar en la práctica del trabajo de cada día las tácticas analizadas en el aula. • Nos preocupamos en particular por estimular y, en caso necesario, exigir de los participantes la traslación a sus tareas cotidianas de los conceptos y tácticas aprendidas. • Aunque seguimos utilizando el concepto de “formación”, en realidad nos concentramos más en el APRENDIZAJE.