

PROGRAMA GESTIÓN DE LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

MÓDULO 1

11- 12 de Abril, 2018

(16 horas)

HORARIO:

9:30H – 17:30H

**Networkia Business Center
Sala Pedrera
Paseig de Gracia 21 - BARCELONA**



Culture of Excellent Service
www.cultureofexcellentservice.com
info@cultureofexcellentservice.com



**TE
ESPERAMOS!**

EL ARTE DE LA
FIDELIZACIÓN
DEL CLIENTE
ESTÁ AL
ALCANCE DE
TODAS LAS
ORGANIZACIONES.

**¿QUIERES
DESCUBRIRLO?**

**#felizandoClientes
#FIDELOGIA**



**RAQUEL
PEREZ NOLLA**

Este taller es una introducción al tema de La Gestión de la Experiencia y Fidelización del cliente. Una visión general de las bases, conceptos, herramientas y técnicas que se utilizan para conseguir este objetivo con éxito.

Durante esta introducción hablaremos de cómo el Código de la Fidelidad del cliente, El Servicio Excelente y la Experiencia del cliente puede ser utilizados para crear una diferenciación valiosa y una ventaja competitiva sostenible. Mostramos cómo se utiliza el Servicio como estrategia de negocio.

Haremos referencia a varios investigadores en esta materia y explicaremos de forma práctica los resultados de sus estudios.



Día 1

Código de la Fidelización del Cliente:

- El poder de la sabiduría y los hechos.
- Código de la Fidelización del Cliente.
- Estrategia de Servicio.

Aspecto y Sensación del Ganador del Servicio:

- Gran Liderazgo.
- Personas adecuadas.
- Cultura de Servicio.



Día 2

Procesos Efectivos:

- Análisis de puntos de contacto.
- Journey Mapping.
- Enfoque del Cerebro equilibrado.

Ciencia y Plan de Acción:

- Ciencia de Servicio y creador del recuerdo.
- Mejora continua e Implementación.
- Definición y planificación de proyectos.

