

Estrategias de fidelización de clientes



INSCRÍBETE AQUÍ

- **Fechas y horario**
Miércoles, 28 de febrero. De 9:30 a 13:30 h.
 - **Formato**
Presencial.
 - **Lugar**
Arima Hotel (Sala Magnolia). Paseo de Miramón 162, Donostia.
 - **Duración**
4 horas.
 - **Plazas**
35 personas.
 - **Dirigido a**
 - Exclusivo para pymes de más de 10 trabajadores:
 - con necesidad o interés en diseñar estrategias de fidelización de clientes.
 - que buscan adaptarse a las necesidades de sus clientes.
 - Gerentes, responsables de marketing y comerciales.
- * [Máximo dos personas por empresa.](#)

Objetivos de aprendizaje

Entender el modelo de relación con el cliente como eje fundamental de la fidelización.

Contenido de la formación

- Conocer el modelo de relación con el cliente.
- Cómo se gestiona la escucha en la organización.
- Escucha reactiva vs escucha proactiva.
- El CRM clave para la fidelización.
- Herramientas para la fidelización.
- La digitalización en la fidelización de clientes.
- Beneficios de la fidelización.
- Lealtad vs Fidelización.
- Elementos para la construcción de lealtad de los clientes.
- Orientación al cliente clave para la fidelización de clientes.

Formación impartida por



Elen Orolaga

Directora de Consultoría de Eurogap

Su experiencia profesional está 100% orientada al mercado con fuerte sensibilidad a clientes y consumidores, y con un claro enfoque hacia la generación de valor y negocio de las empresas,

desde la reflexión de marcas y productos, su llegada al mercado y comunicación. Licenciada en administración y dirección de empresas por la Universidad de Deusto, máster en marketing y posgrado de innovación de estrategias comerciales basadas en la demanda en Georgia Tech University Atlanta EEUU.