

## Bezeroak fidelizatzeko estrategiak



IZENA EMAN HEMEN

### – Datak eta ordutegia

Azteazkena, Otsailak 28. 9:30etatik 13:30etara.

### – Formatua

Aurrez aurrekoa.

### – Lekua

Arima Hotel (Magnolia Gela). Miramón pasealekua 162, Donostia.

### – Iraupena

4 ordu.

### – Plazak

35 pertsona.

### – Norentzat

- 10 langile baino gehiagoko ETEentzat soilik, eta:
  - bezeroak fidelizatzeko estrategiak diseinatzeko beharra edo interesa dutenentzat.
  - bezeroak fidelizatzeko estrategiak bezeroen beharretara egokitu nahi dutenentzat.
- Gerenteak, marketineko arduradunak eta komertzialak.

\* Gehienez bi pertsona enpresa bakoitzeko.

### Ikaskuntza-helburuak

Bezeroarekiko harreman-eredua ulertzea fidelizazioaren funtsezko ardatz gisa.

### Prestakuntzaren edukiak

- Bezeroarekiko harreman-eredua ezagutzea
- Erakundearen entzutea nola kudeatzen den
- Entzute erreaktiboa vs entzute proaktiboa
- Fidelizazioarako funtsezko CRMa
- Fidelizazioarako tresnak
- Digitalizazioa bezeroen fidelizazioan
- Fidelizazioaren onurak
- Leialtasuna vs Fidelizazioa
- Bezeroen leialtasuna eraikitze elementuak
- Bezeroak fidelizatzeko funtsezko bezeroari orientazioa ematea

### Norekin



#### Elen Orcolaga

##### Eurogap-eko Aholkularitzako zuzendaria

Bere esperientzia profesionala % 100ean merkatura bideratuta dago, bezeroekiko eta kontsumitzaileekiko sentsibilitate handiarekin, eta enpresen balioa eta negozioa sortzeko ikuspegi

argiarekin, marken eta produktuen hausnarketatik, merkaturatsetik eta komunikaziotik abiatuta. Enpresa administrazio eta zuzendaritzan lizentziaduna Deustuko Unibertsitatean, marketin masterra eta eskaeran oinarritutako merkataritza estrategien berrikuntza graduondokoa Georgia Tech University Atlanta AEBn.