

## Mellora empresarial para Micropemes: Captación e fidelización de clientes

### Evento

Cando:

27/11/2010 09:30 h - 13:30 h

### Descrición

Contidos:

1. Introducción
2. Prospección de clientes
  1. Métodos
3. Captación de clientes
  1. Estratexias de captación
  2. Plans de captación selectiva
  3. Asignación de recursos e canles
  4. O proceso de captación
4. As sete P's do posicionamento
  1. Mercadotecnia Mix
5. O proceso de venda
  1. Os primeiros momentos: Saúdo e recepción
  2. Indagación de necesidades
  3. Presentación de beneficios
  4. Reconfiguración da oferta
  5. Formalización do vínculo
  6. A fidelización
6. A retención dos clientes

### Obxectivos:

- Impulsar o desenvolvemento das actitudes e habilidades necesarias para prestar un servizo de calidade na empresa
- Saber enfocar o servizo en función das características do cliente
- Aprender as técnicas de trato personalizado con cada cliente
- Comprender a importancia de manter os clientes fieis á empresa
- Incorporar as ferramentas necesarias para a fidelización do cliente

**Duración:** 4.00 h

### Programa:

MCP-003 CAPTACIÓN E FIDELIZACIÓN DE CLIENTES 27/11/2010

### Observacións:

Inscripción ata o 16 de novembro na entidade colaboradora