

# Estrategias de fidelización de clientes para las operadoras de telefonía

Código: MSES-131

**Propuesta de Valor:** OTROS CURSOS DE CAPACITACIÓN TECNOLÓGICA

**Duración:** 30 Horas Académicas



En los últimos años, los operadores de telefonía móvil han cambiado su estrategia de negocio, focalizando sus esfuerzos en la retención del cliente. Este giro se debe, en gran medida, al incremento de la oferta del sector y la competencia entre las diferentes compañías.

No obstante, la fidelización del cliente sigue siendo una tarea pendiente para la gran mayoría de los operadores de telefonía que ven cómo los operadores virtuales, más agresivos en sus políticas de precios, están recibiendo clientes de los operadores tradicionales.

Fidelizar, una de las cuestiones que más preocupan a las empresas hoy en día. Conseguir una venta en los tiempos que corren no es tarea fácil, pero además conseguir que el cliente vuelva a comprar es todo un logro.

Este curso permitirá a las empresas de telefonía, ayudarles a diseñar estrategias muy importantes para lograr que el cliente se sienta valorado y llevar a cabo mejores políticas tanto de captación pero también de retención.



## AUDIENCIA

- Dirigido a agentes de atención al cliente, administrativos, recepcionistas, secretarias, vendedores, y todos aquellos interesados en mejorar sus habilidades de comunicación para incrementar la satisfacción de sus clientes.



## PRE REQUISITOS

- No hay requisitos previos.



## OBJETIVOS

- Diseñar estrategias importantes para lograr que el cliente se sienta valorado y llevar a cabo mejores políticas.



## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificación emitida por COGNOS.



## CONTENIDO

1. ATENCION AL CLIENTE

2. SERVICIO DE CALIDAD

3. SERVICIO POST VENTA

4. MARKETING RELACIONAL Y CRM

4.1. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT O MARKETING DE RELACIONES

5. COMUNICACION Y ATENCION MULTICANAL

6. CAPTACION Y FIDELIZACION

6.1. EN QUE CONSISTE LA FIDELIZACION

6.2. TIPOS DE CLIENTES

7. SISTEMAS DE FIDELIZACION

7.1. TIPOS DE SISTEMAS DE FIDELIZACION

7.2. BENEFICIOS DE FIDELIZAR A CLIENTES

8. GESTION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

9. APLICACION PRACTICA DEL PLAN ESTRATEGICO Y DE CALIDAD

9.1. ANALISIS DE LAS BARRERAS DE ENTRADA Y SALIDA EN EL SECTOR

9.2. ANALISIS COMPETITIVO

9.3. PLAN DE INGRESOS Y GASTOS

9.4. ESTRATEGIA DE CAPTACION DE CLIENTES



## BENEFICIOS

- Al finalizar el curso los participantes podrán diseñar estrategias muy importantes para lograr que el cliente se sienta valorado y llevar a cabo mejores políticas tanto de captación pero también de retención.