

CP

Desarrollo empresarial  
**Fidelización de clientes**  
Curso Profesional



# Fidelización de clientes

Curso Profesional

## Descripción del curso

- Mediante el entendimiento del concepto de marketing de relaciones y su correcta aplicación, se podrán identificar las causas generadoras de lealtad del cliente así como las consecuencias de éstas para la empresa.
- Igualmente resulta imprescindible el conocimiento de las herramientas y tácticas para la consecución de la fidelidad de los clientes. Aprenderás cómo actuar ante los clientes para obtener un resultado positivo en todo momento.

## ¿ Cuales son los requisitos ?

- Ser mayor de edad.



Profesores  
Especializados



Material Formativo  
Interactivo



300 horas de  
prácticas en el sector







Mucha flexibilidad  
horaria






# Fidelización de clientes

Curso Profesional

## Temario Abreviado

-  El comportamiento del cliente.
-  Comunicación.
-  La calidad y el cliente
-  Técnicas comunes de fidelización

## Metodología

-  Aprendizaje continuo de nuestros alumnos minimizando dificultades.
-  Programas formativos de alta calidad que permiten un óptimo desarrollo académico del alumno.
-  Formación elearning con las últimas tecnologías.
-  Sin desplazarte de casa con gran flexibilidad horaria al decidir tú en qué momento del día estudiar.
-  Herramientas y recursos didácticos en continua actualización.

## Prácticas en Empresas

-  Al finalizar el curso, el alumno accederá a prácticas en empresas del sector.



Profesores  
Especializados



Material Formativo  
Interactivo



300 horas de  
prácticas en el sector












Mucha flexibilidad  
horaria

# Fidelización de clientes

## Curso Profesional

### Salidas Profesionales

-  Auxiliar administrativo.
-  Ayudante de oficina.
-  Auxiliar administrativo de cobros y pagos.
-  Administrativo comercial.
-  Auxiliar administrativo de gestión de personal.
-  Auxiliar administrativo de las administraciones públicas.
-  Empleado de atención al cliente.
-  Empleado de tesorería.
-  Empleado de medios de pago.



Profesores  
Especializados



Material Formativo  
Interactivo



300 horas de  
prácticas en el sector



Mucha flexibilidad  
horaria

# Fidelización de clientes

Curso Profesional

## TEMARIO

- 1. El comportamiento del cliente
  - 1.1 Etapas históricas
  - 1.2 El comportamiento y sus fases
  - 1.3 Etapas en el proceso de decisión
  - 1.4 Estudio del comportamiento del cliente
  - 1.5 El cliente sujeto al proceso de aprendizaje
  - 1.6 La memoria del cliente
  - 1.7 Modelos de comportamiento actuales
  - 1.8 Comportamiento impulsivo del cliente
- 2. Comunicación
  - 2.1 Atención al cliente
  - 2.2 Estrategias en la búsqueda de la eficiencia
  - 2.3 Generalidades sobre la comunicación publicitaria
  - 2.4 La actividad publicitaria de la empresa
  - 2.5 Rentabilidad y orientación al cliente
  - 2.6 Fidelizar con la marca
  - 2.7 Cómo ganar y fidelizar clientes con la publicidad
  - 2.8 Respuesta del cliente tras recibir el mensaje



Profesores  
Especializados



Material Formativo  
Interactivo



300 horas de  
prácticas en el sector



Mucha flexibilidad  
horaria

# Fidelización de clientes

Curso Profesional

## TEMARIO

- 3. La calidad y el cliente
  - 3.1 Concepto de calidad
  - 3.2 Calidad en la empresa
  - 3.3 Los clientes
  - 3.4 Teoría de la calidad
  - 3.5 Gestión de la calidad
  - 3.6 Tipos de costes
  - 3.7 Criterios de calidad
  - 3.8 Aseguramiento de la calidad. El ISO
  - 3.9 La normativa actual ISO 9001:2008
  - 3.10 CRM 3.11 Metodología en las relaciones con los clientes
  - 3.12 Pros y contras del CRM
  - 3.13 ROI en CRM
- 4. Técnicas comunes de fidelización
  - 4.1 Concepto
  - 4.2 Criterios de diferenciación
  - 4.3 Planes de mejora
  - 4.4 La organización ante el servicio integral al cliente
  - 4.5 Diseño y elaboración de cuestionarios
  - 4.6 Técnicas menores
  - 4.7 Ejemplos de modelos
  - 4.8 Fidelización on-line
  - 4.9 Comercio electrónico



Profesores  
Especializados



Material Formativo  
Interactivo



300 horas de  
prácticas en el sector



Mucha flexibilidad  
horaria

# Fidelización de clientes

## Curso Profesional

### TEMARIO

- PARTE 4.- VALORACIONES INMOBILIARIAS

Tema 1.- Conceptos tributarios

1. Introducción: la relación jurídico-tributaria.
2. Las obligaciones tributarias.
3. Los tributos.
4. La deuda tributaria. Otros conceptos de la relación tributaria.

Tema 2.- El inmueble y el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)

- 1.- Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF).
- 2.- Ganancias y pérdidas de patrimonio.
- 3.- Rendimiento del capital inmobiliario.

Tema 3.- El inmueble y el impuesto sobre el patrimonio

1. Introducción: el Impuesto sobre el Patrimonio.
2. Hecho imponible. Devengo. Bienes y derechos exentos.
3. Base imponible.

Tema 4.- El inmueble y el impuesto sobre valor añadido (IVA)

1. Introducción: el Impuesto sobre el Valor Añadido
2. Hecho imponible: operaciones interiores
3. Base imponible
4. Tipo impositivo
5. Regla de la prorratea

Tema 5.- El inmueble y los impuestos de transmisiones patrimoniales y de sucesiones y donaciones

1. Introducción: el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales
2. Actos jurídicos documentados

Tema 6.- El inmueble y los tributos locales

- 1.- Introducción: el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- 2.- El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los terrenos de

naturaleza urbana.



Profesores  
Especializados



Material Formativo  
Interactivo



300 horas de  
prácticas en el sector



Mucha flexibilidad  
horaria

Desarrollo empresarial

# Fidelización de clientes

Formación Online