

Administración Efectiva de Clientes Clave

Este curso consta de 2 sesiones en las cuales se enfatiza en 4 momentos relevantes de la administración efectiva de clientes. Estos cuatro momentos tienen que ver con la identificación de aquellos clientes potenciales para ofertar el servicio o producto, lograr consumidores satisfechos, mantener esos clientes como clientes leales y activos, y proporcionarles un sentimiento de valor e importancia para la empresa.

Objetivo general

Analizar la importancia de la administración de clientes claves para asumir los retos de un mercado cada vez más competitivo.

Objetivos específicos

1. Determinar la importancia de un servicio de excelencia y calidad en la administración de clientes.
2. Identificar acciones de búsqueda y contacto con clientes claves.
3. Fomentar el uso de estrategias destinadas a la satisfacción y conservación de clientes.

Cronograma y contenidos

Sesión 1

- Calidad y excelencia en el servicio como un aporte individual y grupal de la empresa.
- Perfil del cliente.
- Servicio al cliente: contacto y relación con el cliente.

Sesión 2

- Servicio al cliente: satisfacción, lealtad y valor al cliente.
- Tácticas para medir la satisfacción de clientes.

Metodología

Para el desarrollo de las sesiones de este curso se utiliza una metodología teórico-práctica, en la cual el estudiante asume el proceso de enseñanza-aprendizaje de manera activa y participativa. Se busca también generar un clima de aula caracterizado por la confianza y aceptación en la interacción docente-estudiante y estudiante-estudiante.

De esta manera, se pretende que los participantes obtengan mejores herramientas, habilidades y destrezas necesarias para ser utilizadas diariamente a la hora de administrar a los clientes.

Evaluación

Para la realización de la evaluación de este curso, el facilitador implementa acciones didácticas prácticas que no sólo le sirvan de apoyo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, sino que también permitan determinar los logros obtenidos por cada participante.

Además, previo a la finalización del curso, cada estudiante completará un instrumento de evaluación, a través del cual se obtendrá información acerca de las características de la interacción entre el facilitador y el participante, la forma de organización y desarrollo del curso, y el aprendizaje obtenido por el participante durante este.



**Administración
Efectiva de
Clientes Clave**