

AF2023/001563_COMT036PO_FIDELIZACIÓN, CALIDADE E XESTIÓN DE CLIENTES

Programa

Destinatarios: Formación dirixida prioritariamente a persoas traballadoras ocupadas

Duración: 120 h (110 h parte específica + 10 h módulo de igualdade)

Modalidade: Teleformación

Data: Pendente

MODULOS FORMATIVOS

1. Concepto de fidelización.
2. Xestión de clientes.
3. Satisfacción do cliente.
4. Factores fundamentais da fidelidade.
5. A explicación da fidelidade.
6. Vantaxes da fidelidade.
7. Vantaxes da fidelidade (II).
8. Xestión do servizo.
9. Xestión do valor e prestación do servizo.
10. Valor percibido polos clientes.
11. Marketing interno.
12. Principios organizativos. Reingeniería.
13. As expectativas e as percepcións.
14. O servizo desexado.
15. O servizo esperado.
16. As percepcións.
17. Calidade do servizo.
18. Deficiencias na calidade do servizo.
19. Expectativas de calidade.
20. Mellora do servizo.

TR302A-2023/000053-0



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
PROMOCIÓN DO
EMPREGO E IGUALDADE



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

21. Implantación do plan
22. Plan de calidade. Redeseño dos procesos.
23. Marketing de relacións.
24. Marketing relacional (II).
25. Estratexia de marketing relacional.
26. Estratexia de marketing relacional (II).
27. Implantación do marketing relacional.
28. A venda relacional.
29. Dimensións do marketing relacional.
30. Orientación ao consumidor.
31. A insatisfacción do cliente e retención de clientes.
32. O tempo de resposta.
33. Recuperación do servizo.
34. Instrumentos de fidelización.
35. Programas de fidelización.
36. CRM.
37. Xestión de bases de datos.

FCOXXX22: Igualdade de oportunidades entre mulleres e homes e sobre corresponsabilidade familiar e doméstica. (10 horas).

ACCIÓN FORMATIVA COFINANCIADA POLA XUNTA DE GALICIA (CONSELLERÍA DE PROMOCIÓN DO EMPREGO E IGUALDADE) E POLO GOBERNO DE ESPAÑA (MINISTERIO DE TRABAJO E ECONOMÍA SOCIAL)

TR302A-2023/000053-0



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
PROMOCIÓN DO
EMPREGO E IGUALDADE



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

TR302A-2023/000053-0



**XUNTA
DE GALICIA**

**CONSELLERÍA DE
PROMOCIÓN DO
EMPREGO E IGUALDADE**



**MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL**

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE