

Seguimiento y Fidelización de Clientes

Desarrollando habilidades para la fidelización

► Descripción

Uno de los procesos clave dentro de la gestión comercial de una empresa, es el seguimiento de clientes. No obstante, no siempre se le asigna la importancia que debiese tener, considerando que es de vital relevancia para el cierre exitoso de ventas y para la fidelización de los consumidores.

Las principales ventajas de realizar un correcto seguimiento radican principalmente en que podemos alcanzar un mejor conocimiento de nuestros clientes y, con esto, satisfacer de mejor forma sus necesidades. Resultado de lo anterior, lograremos la tan ansiada fidelización de nuestros consumidores, quienes nos escogerán repetidamente frente a las otras alternativas que tengan en el mercado. Otro elemento relevante es que nos permite mantener un contacto constante con nuestros compradores y así poder informarles sobre promociones y nuevos productos. Por último, realizar un adecuado seguimiento de clientes, nos permitirá saber cuáles y cuántos de ellos hemos perdido y las razones por las que se fueron a la competencia.

Para poder llevar a cabo este proceso de manera exitosa, es fundamental trabajar la relación con los clientes; comunicar de manera efectiva la propuesta de valor; personalizar el relacionamiento con cada cliente, innovar y usar tecnologías que faciliten este proceso, además de generar estrategias y tácticas que fomenten la recompra de nuestros consumidores y que nos recomienden con potenciales nuevos clientes.

► ¿Qué aprenderás?

- 1) Aprenderás a identificar y construir un proceso de ventas eficaz, incluyendo las etapas y pasos necesarios para implementarlo desde cero.
- 2) Conocerás y aplicarás técnicas para analizar y clasificar a tus clientes, comprendiendo factores que influyen en su decisión de compra y desarrollando acciones de seguimiento diferenciadas.
- 3) Descubrirás cómo implementar una gestión de clientes efectiva en tu empresa, incluyendo el uso de un CRM y sus principales funciones.
- 4) Adquirirás habilidades para la adquisición, conversión y fidelización de clientes, conociendo las estrategias y métodos más efectivos.
- 5) Finalmente, aprenderás a construir una proyección de ventas y a tomar decisiones de venta basadas en datos e información relevante, reconociendo la importancia de estos en el proceso de venta.

No pierdas la oportunidad de mejorar tus habilidades y competencias en el ámbito de las ventas. Únete a nuestro curso y transforma tu carrera profesional.

► Contenidos del curso

Unidad 1. El Proceso de ventas

Unidad 2. Métodos de análisis de clientes

Unidad 3. Gestión de clientes y sistemática comercial

Unidad 4. Estrategias y tácticas de Conversión y Fidelización de clientes

Unidad 5. Herramientas de análisis cuantitativo para predicciones comerciales

Unidad 6. Toma de decisiones comerciales