



WORKSHOP

ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

ASIRIO SANTANA

Experto en Estrategias de Lealtad de Clientes

WORKSHOP

ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

OBJETIVO PRINCIPAL DE LA CAPACITACION:

Brindar al equipo de Ventas y Marketing de las habilidades y conocimientos necesarios para mejorar la retención y fidelización de clientes

Duración: 10 Horas

Modalidad: Híbrida

Distribución de horas: 4 horas virtuales / 8 horas presenciales

CONTENIDO:

A) Introducción a la Retención y Fidelización de Clientes:

- Definición de retención y fidelización de clientes y su importancia para el crecimiento y éxito empresarial
- Explicación de cómo retener clientes existentes puede ser más rentable que adquirir nuevos clientes

Entendimiento del Cliente:

- Análisis de los diferentes segmentos de clientes y sus necesidades, preferencias y comportamientos de compra
- Métodos para recopilar y analizar datos de clientes para comprender mejor su comportamiento y crear perfiles de clientes

B) Desarrollo de Estrategias de Retención y Fidelización:

- Identificación de los factores clave que influyen en la retención y la lealtad de los clientes
- Desarrollo de estrategias personalizadas para retener clientes existentes y fortalecer su conexión con la marca

Creación de Experiencias Memorables para Clientes:

- Importancia de ofrecer un excelente servicio al cliente en todos los puntos de contacto
- Estrategias para mejorar la experiencia del cliente y crear momentos memorables que generen lealtad

C) Diseño de Programas de Lealtad Efectivos:

- Tipos de programas de lealtad, como programas de puntos, descuentos exclusivos, membresías, entre otros
- Desarrollo de un programa de lealtad que se alinee con los objetivos y valores de la empresa y resuene con los clientes

WORKSHOP

ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

D) Comunicación y Engagement:

- Importancia de la comunicación efectiva en la retención y fidelización de clientes
- Estrategias para mantener a los clientes comprometidos y conectados con la marca a través de diferentes canales
- Manejo de Quejas y Resolución de Problemas
- Cómo abordar las quejas de los clientes de manera efectiva y transformarlas en oportunidades para fortalecer la relación
- Desarrollo de habilidades de resolución de problemas y gestión de conflictos para mejorar la satisfacción del cliente

E) Medición y Seguimiento del Éxito:

- Identificación de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar la efectividad de las estrategias de retención y fidelización
- Métodos para medir la satisfacción del cliente, la lealtad y la retención y utilizar esta información para realizar mejoras continuas

F) Casos de Éxito y Mejores Prácticas:

- Estudio de casos de empresas exitosas en la retención y fidelización de clientes
- Identificación de mejores prácticas y lecciones aprendidas aplicables a la propia empresa
- Creación de un plan de acción específico para implementar las estrategias aprendidas en el taller en la propia empresa
- Establecimiento de metas claras y plazos para la implementación y seguimiento del plan

FACILITADOR:

Asirio Santana posee más de 20 años de experiencia en el sector comercial dirigiendo equipos comerciales de todos los niveles a nivel local e internacional. Es el CEO de Contacto Directo empresa especializada en el Desarrollo de Estrategias de Lealtad de Clientes para empresas y marcas nacionales e internacionales.