

Fundamentos de Comunicación y Fidelización con el Cliente

Objetivos

Diferenciar los tipos de cliente, programas de fidelización de éste, los procesos de comunicación que se produce, y las situaciones conflictivas que se puedan dar, con el fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

Contenidos

UD 1. El cliente.

UD 2. Fidelización.

UD 3. El proceso de comunicación con el cliente.

UD 4. Situaciones conflictivas.