

Enfoque al Cliente**Conocimientos impartidos**

Al término del curso el participante podrá:

- Generar una cadena servicio-rentabilidad.
- Construir una relación ente la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente.
- Aprenderá a dar valor a los clientes clave

Modalidad

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Presencial"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Vía Remota"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Virtual"/>

Contenido

1. Las 3 "R".
2. Clientes internos.
3. Marketing mal encaminado.
4. Orientación hacia los clientes adecuados.
5. Cómo la lealtad afecta la rentabilidad.
6. Construir la capacidad de los empleados.
7. Conociendo al cliente.
8. La entrega de valor.
9. Procesos favorables para el cliente.

Duración: 8 horas.

Horario: 09:00 a 18:00 horas