

# Como establecer una Relación Exitosa con sus Clientes

## Objetivo

---

- El participante aplicará técnicas y herramientas necesarias para la administración de la cartera de clientes, para aumentar la tasa de retorno y el valor que tiene el cliente para la empresa.

## Dirigido a:

---

Ejecutivos encargados de la planeación, programación, supervisión y ejecución de proyectos.

## Contenido

---

- La Venta Personal y la Comunicación de la Mercadotecnia
- La Venta Cruzada
- Valor de Vida del Cliente
- Estrategias para Atraer Clientes
- La Construcción de Relaciones
- Relaciones de "Sociedad" a Largo Plazo con los Clientes
- Implementación de Programas de Servicio al Cliente
- La Fidelidad del Cliente
- Modelo de Customer Relationship Management (CRM)

## Duración:

---

15 horas.

## Metodología:

---

- El programa se desarrolla a través de sesiones de demostraciones teórico prácticas, usando las técnicas de instrucción. A su vez el capacitado por medio de la práctica y la teoría adquiere habilidades y destrezas que le permiten administrar adecuadamente la relación con sus clientes.
- Se buscará que la asimilación sea inmediata al obtener resultados positivos y cuantificables que le permitan generar valor.

## Recursos Didácticos

---

El apoyo de cada sesión se dará a través de:

- Diapositivas que faciliten el aprendizaje, así como de los ejercicios a realizar.
- Cañón.
- Pintarrón.