

JORNADA: “SENSIBILIZACIÓN SOBRE GESTIÓN DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES: TENDENCIAS Y OPORTUNIDADES”

Ciudad Real, 3 de octubre de 2012
Cámara de Comercio e Industria, 17.30 a 19.00 horas

Pymes de sectores como el comercio, hostelería, turismo, agroalimentario, moda, automoción etc., se ven obligadas a aumentar el conocimiento de sus clientes y, en base a esa información, tomar decisiones dirigidas que éstos tengan una experiencia diferenciada y positiva respecto a la competencia y lograr su fidelización.

OBJETIVOS

Los principales objetivos de la Jornada de sensibilización son:

- Dar a conocer tendencias en gestión de fidelización de clientes.
- Generar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
- Asociar rentabilidad a fidelización de clientes.
- Despertar interés en el estudio de técnicas y casos de éxito.

CONTENIDO

La Jornada se divide en cuatro apartados:

- Análisis de situación en fidelización de clientes.
- Tendencias: aplicación del concepto de experiencia del cliente.
- Herramientas para la mejora de la prestación del servicio.
- Ruegos y preguntas.

A QUIÉN SE DIRIGE

Pymes, medianas y grandes empresas de sectores como el comercio, hostelería y turismo, agroalimentarias, moda, distribución, automoción, etc., que estén interesadas en:

- Mejorar su relación con el cliente final
- Mejorar la prestación del servicio
- Conocer cómo son prescritas por el canal de intermediación
- Incrementar los ingresos por cliente
- Analizar la competencia