

Código: SC003

Duración: 20 minutos



Retención y fidelización de clientes

Conservar a los clientes es más rentable que adquirir nuevos. Este curso te enseña estrategias prácticas para retener y fidelizar a tus clientes, creando relaciones de largo plazo basadas en la confianza.

Objetivo:

Distinguir entre retención y fidelización, y aplicar estrategias efectivas para fortalecer la relación con los clientes.

Contenido:

- ¿Por qué es importante retener y fidelizar a los clientes?
- Diferencia entre retención y fidelización de clientes
- Retención y fidelización de clientes
- El proceso de revalorización en la retención de clientes
- La revalorización del producto o servicio ofrecido
- La lealtad del cliente

Recursos:

Curso Interactivo en HTML5, Empaquetado Scorm 1.2, Banco de preguntas para certificación

Metodología:

El curso ha sido diseñado bajo el modelo de formación andragógica virtual asincrónica para promover el aprendizaje autónomo, permitiendo a los participantes avanzar a su propio ritmo y según su disponibilidad.

El diseño instruccional de este curso se orienta a la educación de adultos, reconociendo la experiencia previa de los estudiantes y fomentando tanto la autogestión como la aplicación práctica del conocimiento en contextos reales. Los contenidos se organizan en unidades de microaprendizaje secuenciales y se enriquecen con recursos multimedia interactivos, tales como videos explicativos, simuladores, infografías, lecturas complementarias en formato PDF y evaluaciones formativas.