

Modelos de atención y fidelización de clientes (4h)

Objetivos

Entender los nuevos formatos y las nuevas expectativas que tienen los clientes para comunicarse con la empresa y la manera en la que quieren ser atendidos.

Duración: 4 horas online con una duración de 1 mes en plataforma

Contenidos

| UNIDAD | CONTENIDOS |
|--|---|
| Customer experience | <ul style="list-style-type: none">- La experiencia del cliente- El cliente digital- Dimensiones- Beneficios |
| Estrategias de on boarding de clientes | <ul style="list-style-type: none">- La experiencia del cliente y marca- La marca como guía de los puntos de contacto- Las 6 leyes de la experiencia del cliente- Momentos de la verdad |
| Customer success | <ul style="list-style-type: none">- ¿Qué es el Customer success?- ¿Por qué es tan importante el éxito del cliente? |