

Com fidelitzar els nostres clients. Per què no n'hi ha prou amb satisfer-los

Codi 03101806

Destinatari i objectius:

Aquest curs va destinat a tots aquells professionals que tenen responsabilitat sobre un punt de venda o un grup o cartera de clients: des d'encarregats d'establiments, gerents i propietaris de comerços, caps de màrqueting, key accounts...

L'objectiu és veure el client com allò que més s'ha de cuidar del nostre negoci, donat que només allò que prové d'aquest són ingressos, ja que la resta són despeses. Entendre i saber com mantenir relacions amb aquests que siguin satisfactòries per les dues parts.

Temari:

En un entorn tant canviant on la competència cada cop és més elevada, els clients són més experts en allò que compren, els marges són difícils de mantenir... cal que el nostre client no tingui cap motiu per deixar-nos de comprar i per tant cal que estigui satisfet i repeteixi la compra.

Si captar un nou client costa entre 5 vegades més que retenir-ne un que ja tenim, per què no concentrem els nostres esforços en fidelitzar-los?

Donada aquesta situació cal pensar en la importància que té cada client i una nova manera de vendre i veure com poder oferir-li allò que el farà estar satisfet i repetir.

1. La gestió del client: de la importància del producte a la importància del client
2. La importància de conèixer què vol el nostre client.
3. La fidelitat del client: què és un client fidel i què és la fidelitat. Com augmentar la fidelitat? Què podem fer?

Professora:

Gemma Sallés. Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses per la UAB i Màster en Direcció de Màrqueting per ESADE. Actualment és sòcia directora de Get a Partner, empresa consultora especialitzada en estratègies de gestió de negocis a tots els nivells. Compta amb una àmplia experiència com a professora de temes de màrqueting, vendes i creació d'empreses.

Durada: 12 hores

Dates: 17, 22 i 24 de març de 2010

Horari: de 9 a 13 h

Drets d'inscripció:

174 euros per a participants d'empreses del Vallès Occidental i del Bages

290 euros per a la resta de participants

Inclou documentació

PLACES LIMITADES

Àrea de Formació i Consultoria

Cristina Peremateu, tel. 937 451 259

A/e: cperemateu@cambrasabadell.org

Per fer la inscripció:

www.cambrasabadell.org/inscripcions