# CURSO PRESENCIAL: **LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL COMERCIO. QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

del 14 de marzo al 27 de abril de 2012

*CECOVAL, la Confederación de Empresarios del Comercio Valenciano, en coordinación con ACOMVAL, ha puesto en marcha dentro del Plan de Formación de la CEC la realización de varias acciones formativas, para el reciclaje de trabajadores, directivos y mandos intermedios de nuestro sector.*

*Este curso es totalmente gratuito, subvencionado por el Servicio Público de Empleo Estatal, a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y están dirigidos a alumnos de empresas del sector comercio (CNAE 45, 46 y 47) y a desempleados.*

DURACION: 24 HORAS
CALENDARIO: LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES
HORARIO: DE 14:00 A 16:00
LUGAR: COGRUP – Av. Barón de Cárcer, 43 VALENCIA

## Objetivos:

- Detectar los principales aspectos, elementos y factores que intervienen en la fidelización de clientes.
- Adquirir habilidades prácticas en la resolución de reclamaciones.
- Interiorizar habilidades prácticas en el seguimiento y post venta de la venta.
- Abordar las principales formas de comunicación comercial en Internet: mailing, páginas Web y comercio electrónico y los procesos de revisión de éstas a través del telemarketing.
- Determinar el papel de los recursos humanos en la fidelización de la clientela.

## Contenidos:

Módulo 1: Fidelización de clientes
Módulo 2: Resolución de reclamaciones
Módulo 3: Seguimiento y postventa
Módulo 4: Orientación profesional

Para inscribirse en el curso, pueden contactar con ACOMVAL: Alicia Molina (Tfno.: 96 121 16 00, e-mail: alicia@acomval.es)

Para ampliar información del contenido del curso, pueden contactar con Cogrup Consultores (Reyes Graell: 96 335 30 66, cogrup@teleline.es)