



Curs/os adreçats prioritàriament a treballadors/res ocupats/des , subvencionat/s pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya i cofinançats pel Fons Social Europeu.

Número d'expedient: CP20090002

GESTIÓ DE CLIENTS

Acció número 47 grup 1

Objectius

- 1. Aportar als participants uns sòlids coneixements en totes les àrees i facetes en la gestió dels clients convertint-los en autèntics professionals especialistes en aquesta àrea.**
- 2. Aplicació de les tècniques de la gestió de clients i les conductes que se'n deriven.**

Programa

1. L'organització orientada al client. (2 hores)

2. La conducta del consumidor i del client. (3 hores)

- * El concepte de comprador i de client.**
- * El nou client i els nous valors.**
- * El procés de compra.**
- * La compra en els mercats de consum.**
- * La compra en els mercats industrials.**
- * La compra de serveis.**

3. El concepte de segmentació. (5 hores)

- * Informacions bàsiques sobre els clients.**
- * La gestió de la cartera de clients: cens i matrius de clients.**

4. Les relacions amb els clients. (5 hores)

- * El concepte de comunicació en l'empresa.**
- * El personal de contacte.**
- * La venda.**
- * La negociació.**
- * Las noves eines en la venda i relació amb els clients.**



5. Els nous enfocaments organitzatius. (10 hores)

- * Els sistemes d'organització.
- * Les noves figures: clients management, key account management, claims management.

6. El servei de qualitat d'atenció al client. (10 hores)

- * El concepte de qualitat d'atenció al client.
- * Els protagonistes del procés.

7. La retenció i fidelització de clients. (15 hores)

- * El concepte de fidelització.
- * La necessitat de fidelitzar.
- * Les tècniques de fidelització.

8. La medició de la satisfacció de clients. (10 hores)

- * Els estudis de satisfacció de clients.
- * El control de qualitat en l'atenció al client.

Durada: 60 hores

CALENDARI

Data d'inici: 25 de febrer de 2.010

Data de finalització: 17 de juny de 2.010

Horari: Dijous de 18.00 a 21.00 h i a partir del 24 de maig (aquest inclòs) serà dilluns i dijous en el mateix horari.

Modalitat: Presencial

Lloc d'impartició: Centre de Formació del Gremi d'Instal·ladors de Girona.

C. Cartellà, 8 -12 - Polígon Industrial Domeny_17007 Girona

DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR:

- Annex 1. Sol·licitud de participació en una acció formativa.
- Sol·licitud d'inscripció del Gremi d'Instal·ladors de Girona
- Fotocòpia del DNI
- Fotocòpia de l'última nòmina (treballadors)- com a màxim pot ser d'un mes anterior a la data d'inici del curs (gener 10)
- Fotocòpia del l'últim rebut d'autònoms (autònoms)- com a màxim pot ser d'un mes anterior a la data d'inici del curs (gener 10)
- Fotocòpia del NIF/CIF de l'empresa

PER INFORMACIÓ I INSCRIPCIONS:

Centre de Formació del Gremi d'Instal·ladors de Girona

Tel: 972 412 615 Fax: 972 393 078 (Cristina - Raquel)

E-mail: comunicacio@elgremi.cat / cursos@elgremi.cat

Les places són limitades i s'assignaran per rigorós ordre d'inscripció. Aquesta es considerarà formalitzada un cop lliurats tots els documents sol·licitats.