



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: CP20080007

GESTIÓ DE CLIENTS

Acció número 49 grup 2

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. La conducta del consumidor i del client.
 - * 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.
 - * Informacions bàsiques sobre els clients.
 - * La gestió de la cartera de clients: cens i matrius de clients.
4. Les relacions amb els clients.
 - * 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.

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

6. El servei de qualitat d'atenció al client.

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

7. La retenció i fidelització de clients.

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

8. La medició de la satisfacció de clients.

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

Durada: 60 hores

CALENDARI

Data d'inici: 19 de febrer de 2.009

Data de finalització: 18 de juny de 2.009

Horari: Dijous de 16.00 a 19.00 h (excepte els dilluns dies 1,8 i 15/06/09 que també es farà classe en horari habitual)

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.
- Fitxa de pre-inscripció FOEG
- 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 09)**
- 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 09)**
- Fotocòpia del NIF/CIF de l'empresa
- Fotocòpia de l'IAE 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 (Núria)

E-mail: formacio@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.