Módulo: Fidelização de Clientes

Carga Horária: 25 horas

Objetivos

- Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.

Conteúdos

- Conceito e objetivos da fidelização;
- Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização;
- Técnicas de fidelização;
- Ficheiro e o controlo de clientes;
- Instrumentos de aferição da satisfação do cliente.