

## **FIDELIZACION, CALIDAD Y GESTIÓN DE CLIENTES**

- 1.- CONCEPTO DE FIDELIZACIÓN
- 2.- GESTION DE CLIENTES
- 3.- SATISFACCION DEL CLIENTE
- 4.- FACTORES FUNDAMENTALES DE LA FIDELIDAD
- 5.- LA EXPLICACIÓN Y VENTAJAS DE LA FIDELIDAD
- 6.-GESTION DEL VALOR Y PRESTACION DEL SERVICIO
- 7.- VALOR PERCIBIDO POR LOS CLIENTES
- 8.- MK. INTERNO
- 9.- PRINCIPIOS ORGANIZATIVOS. REINGENIERIA
- 10.- LAS EXPECTATIVAS Y LAS PERCEPCIONES
- 11.- EL SERVICIO DESEADO Y EL SERVICIO ESPERADO
- 12.- LAS PERCEPCIONES
- 13.- LA CALIDAD DEL SERVICIO
- 14.- DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
- 15.- EXPECTATIVAS DE CALIDAD
- 16.- MEJORA DEL SERVICIO
- 17.- PLAN DE CALIDAD. REDISEÑO DE LOS PROCESOS E IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD
- 18.- MK. DE RELACIONES VS. MK. RELACIONAL
- 19.- ESTRATEGIA E IMPLANTACIÓN DEL MK. RELACIONAL
- 20.- LA VENTA RELACIONAL
- 21.- LA INSATISFACCION Y RETENCION DE CLIENTES
- 22.- EL TIEMPO DE RESPUESTA
- 23.- RECUPERACION DEL SERVICIO
- 24.- INSTRUMENTOS Y PROGRAMAS DE FIDELIZACION
25. CRM Y GESTION DE BASE DE DATOS