



CURSO DE FORMACION GRATUITA EN GESTIÓN EMPRESARIAL BÁSICA CADE DE EL PUERTO DE SANTA MARÍA ENERO 2011

*** Título: CURSO: “COMO CAPTAR NUEVOS CLIENTES Y CONSERVAR LOS ANTIGUOS: UNA INTRODUCCIÓN AL MARKETING RELACIONAL”**

*** Fecha:** Miércoles, 26 de enero de 2011

*** Horario:** de 10:00 H a 13:00 h.

*** Lugar:** Centro de Formación de Área de Fomento. Pol. Ind. Las Salinas. c/ Conde de Guevara s/n

*** Indicado para:**

Emprendedores, empresarios, profesionales independientes, autónomos, etc. que deseen adquirir habilidades y destrezas en la captación selectiva de clientes y fidelización de los antiguos.

*** Objetivo:**

El principal objetivo de este curso es mostrarles a los emprendedores/as y empresarios/as como favorecer la captación de nuevos clientes y dotarles de herramientas útiles para fidelizar a los antiguos siguiendo los principios y técnicas del marketing relacional.

*** Temario:**

- 1-. Introducción al marketing.
- 2-. Definición y conceptos del marketing relacional.
- 3-. Estrategias de captación cualificada de clientes.
- 4-. Estrategias de fidelización y vinculación del cliente a la marca (clienting).
- 5-. El CRM (Customer Relationship Management) y las herramientas para la gestión de las relaciones con los clientes.
- 6-. Casos prácticos

*** Docente:**

Mabel Aranda Fernández. Licenciada en Sociología. Técnica del Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE) de El Puerto de Santa María

*** Material para el alumno:**

- Material didáctico y carpeta para archivar documentación.
- Diploma acreditativo de la Formación recibida, emitido por Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza de la Junta de Andalucía.
- Dossier informativo RTAE.

*** Comentario:**

Metodología participativa y práctica dirigida a facilitar fórmulas aplicables a diferentes realidades empresariales para la mejora de las relaciones con el cliente.

*** Con la colaboración del:** Área de Fomento del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.