



Taller empresarial:**“Cinc estratègies i quatre tècniques infal·libles per fidelitzar els clients” (8h)***Màrqueting i comercialització*

 5 i 7 de novembre de 2019 9:30 a 13:30h	 Campus Vallparadís (Carrer de Badalona, 1 Bis, Terrassa)
--	---

**Objectius**

Treballarem amb les 5 millors estratègies que pots aplicar perquè la teva empresa gaudeixi d'una cartera de clients fidels. Estratègies d'èxit sobre com convertir als teus clients en clients habituals, i que recomanin la teva marca a tota la seva xarxa de contactes.

**Continguts**Sessió 1:

• Objectius: - Conèixer quines són les 5 millors estratègies de fidelitat. - Entendre que la fidelització de clients és una forma d'assegurar-nos les vendes, ja que és més fàcil i barat aconseguir que un client repeteixi compra que un client nou compri. A més, el consumidor que realitza una segona compra gasta tres vegades més que el nou i fins a cinc vegades més si repeteix una tercera.

## • Continguts:

- Atenció personalitzada i construcció d'una relació duradora:
  - \* Conèixer i personalitzar l'atenció al client.
  - \* Servei postvenda.
  - \* Manteniment.
  - \* Garanties.
  - \* Upp- selling.
- Experiències d'usuaris a un nivell superior; Petits detalls que marquen la diferència.
- Mantenir una coherència de marca; Compartir el missatge.
- Comunicació amb el client; Interactuar amb el client per saber què vol i què pensa.
- Diferenciació; Què podem oferir que ens faci únics.

Sessió 2:

• Objectius: - Arriba el moment de posar-se en acció. Treballarem amb les 4 tècniques per excel·lència i també veurem exemples creatius d'empreses amb èxit.

## • Continguts:

- Programes de fidelització i descomptes; Tipus i característiques dels diferents programes.
- Vendes Vips; Venda privada i exclusiva.
- Factors Sorpresa; Invitacions, detalls i accions especials.
- Canals de comunicació àgils; Pros i contres dels diferents suports: e-mail màrqueting, sms, xarxes social etc...

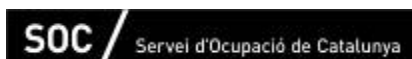
**Adreçat a**

Persones directives, comercials, i que estiguin relacionades en l'activitat comercial de l'empresa.

**Imparteix**

Esperança Esteve Herrera. Barrachina Castella Consulting, SL

**Taller subvencionat. Places limitades, inscripcions per estricte ordre de sol·licitud.**



Aquesta acció està subvencionada pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social i el Servei Públic d'Ocupació Estatal, en el marc dels Programes de Suport al Desenvolupament Local.