

## **Experto en Gestión Comercial y Fidelización de Clientes: Estrategias Integradas y Herramientas Innovadoras**



Fórmate de forma totalmente gratuita con los programas de formación del Servicio Público de Empleo Estatal

# ¡Apúntate ya!

**Cursos 100% gratuitos  
Plazas limitadas**

En Dabo, como expertos en formación para el empleo, disponemos de una serie de formación totalmente gratuita y 100% online con la cual puedes conseguir formarte como **Experto en Gestión Comercial y Fidelización de Clientes: Estrategias Integradas y Herramientas Innovadoras**

A continuación te indicamos qué contenido didáctico tenemos preparado para ti y cómo puedes acceder a este tipo de formación gratuita, sin requisitos de formación previa.

## **Contenidos para el programa de Experto en Gestión Comercial y Fidelización de Clientes: Estrategias Integradas y Herramientas Innovadoras**

**Estrategias de servicios: Calidad y Orientación al Cliente (100 horas)**

**Herramientas tecnológicos al servicio de la gestión comercial de clientes (60 horas)**

*¿Quieres saber más? En las siguientes páginas puedes consultar los contenidos y objetivos de estos cursos.*

**¿Cómo puedes acceder a esta formación gratuita?**

Debes estar ocupado, ser fijo discontinuo, estar en situación de ERE/ERTE o ser autónomo del sector de finanzas y seguros  
(puedes consultar el listado de actividades en la página 4)

Si perteneces a unos de los grupos indicados puedes enviarnos la siguiente documentación:

- Toma de datos cumplimentada que puedes encontrar al final de este documento.
- Copia o imagen del DNI.
- Informe vida laboral. Puede descargárselo en el siguiente enlace:  
<https://portal.seg-social.gob.es/wps/portal/importass/importass/Categorias/Vida+laboral+e+informes/Informes+sobre+tu+situacion+laboral/Informe+de+tu+vida+laboral>
- Copia del alta de autónomo o recibo del último pago



## ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

PLAN FORMATIVO 100% GRATUITO  
Sin coste a través de la Formación Subvencionada del  
Servicio de Empleo Público Estatal



### Denominación:

**COMM004PO - ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

**Objetivos:** Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

### Contenidos formativos:

1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES
2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO
5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO
6. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO
7. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES
8. LA CAZA DE ERRORES
9. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
10. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?
11. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
12. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

## HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS AL SERVICIO DE LA GESTIÓN COMERCIAL DE CLIENTES

PLAN FORMATIVO 100% GRATUITO  
Sin coste a través de la Formación Subvencionada del  
Servicio de Empleo Público Estatal



### Denominación:

### COMM087PO - HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS AL SERVICIO DE LA GESTIÓN COMERCIAL DE CLIENTES

### Objetivos:

Planificar y gestionar actividades comerciales con clientes aplicando herramientas tecnológicas que optimicen los procesos de gestión, seguimiento y fidelización de clientes y faciliten la consecución efectiva de los objetivos comerciales definidos.

### Contenidos formativos:

1. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA ACCIÓN COMERCIAL
2. PROCESO DE GESTIÓN DE VENTAS
3. EL CRM COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
4. ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE MARKETING INNOVADORAS CENTRADAS EN EL CLIENTE
5. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
6. LA PROACTIVIDAD COMERCIAL COMO ESTRATEGIA EN LA GESTIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
7. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS Y APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS 2.0 EN LA GESTIÓN COMERCIAL



# ¿Qué actividades de empresas pueden realizar esta formación?

*(busca en el siguiente listado de CNAE de empresas si la tuya pertenece a una de ellas, si se encuentra el CNAE puedes realizar la formación)*

## **FINANZAS Y SEGUROS**

- 64.19 Otra intermediación monetaria
- 64.92 Otras actividades crediticias
- 66.19 Otras actividades auxiliares a los servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones
- 66.30 Actividades de gestión de fondos
- 65.11 Seguros de vida
- 65.12 Seguros distintos de los seguros de vida
- 65.20 Reaseguros
- 65.30 Fondos de pensiones
- 66.21 Evaluación de riesgos y daños
- 66.29 Otras actividades auxiliares a seguros y fondos de pensiones
- 84.30 Seguridad Social obligatoria
- 64.92 Otras actividades crediticias
- 66.19 Otras actividades auxiliares a los servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones
- 66.30 Actividades de gestión de fondos
- 64.91 Arrendamiento financiero
- 64.99 Otros servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones n.c.o.p.
- 66.21 Evaluación de riesgos y daños
- 66.29 Otras actividades auxiliares a seguros y fondos de pensiones
- 66.22 Actividades de agentes y corredores de seguros
- 64.19 Otra intermediación monetaria
- 64.92 Otras actividades crediticias
- 66.19 Otras actividades auxiliares a los servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones
- 66.30 Actividades de gestión de fondos
- 66.30 Actividades de gestión de fondos
- 64.11 Banco central
- 64.20 Actividades de las sociedades holding
- 64.30 Inversión colectiva, fondos y entidades financieras similares
- 64.19 Otra intermediación monetaria
- 66.19 Otras actividades auxiliares a los servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones
- 66.30 Actividades de gestión de fondos