

ESTRATEGIAS

SERVICIOS PROFESIONALES

DISEÑADORES INDUSTRIALES

Curso de capacitación teórico y práctico sobre el uso de Estrategias en el servicio profesional que prestan los profesionales del diseño industrial. Dictado por profesionales del Marketing y el Diseño Industrial.

Lic. Gonzalo Roqué
Lic. Eliana Molina
DI. Tomás Ortiz Ferrer

ESTRATEGIAS

SERVICIOS PROFESIONALES
DISEÑADORES INDUSTRIALES

ESTRATEGIAS

SERVICIOS PROFESIONALES

DISEÑADORES INDUSTRIALES

Destinatarios

Estudiantes avanzados y profesionales de Diseño Industrial.

Objetivos

Conocer las estrategias más efectivas para atraer y fidelizar clientes de servicios profesionales.

Principales ejes temáticos

Modulo1 La situación actual del mercado

Las características del consumidor actual - definición de fidelidad. Su diferencia con satisfacción - La excelencia en el servicio: factores higiénicos y motivacionales - Tipologías de clientes: desde la fidelidad hasta la infidelidad - la infidelidad como norma.

Modulo2 Fidelizar a través de la emoción

El cliente siempre es emocional - La lealtad es un comportamiento con raíces emocionales - Estrategias emocionales para conservar a los clientes.

Modulo3 El momento para fidelizar

Tipos de servicios ofrecidos por los profesionales. Características de los servicios - El momento de la verdad - El ciclo de servicio - El modelo de servucción.

Modulo4 Identificar a los clientes: El primer paso para fidelizarlos

Obtención de la información - Generación y actualización de una base de datos - evaluación de la base de datos utilizada actualmente.

Modulo5 Diferenciar a los clientes: el segundo paso para fidelizarlos

Diferenciación de los clientes según sus necesidades. Análisis de cluster (segmentación) - El proceso de compra y los diferentes roles.

Modulo6 Interactuar con los clientes: El tercer paso para fidelizarlos

Del marketing transaccional al marketing relacional - La comunicación unidireccional y bidireccional - El valor estratégico de la interacción.

Modulo7 Personalizar los productos / servicios: El cuarto paso para fidelizarlos

El marketing 1 a 1 - La personalización en masa - Estrategias para personalizar teniendo en cuenta múltiples factores: entrega, configuración, servicios adicionales, facturación, condiciones de pago, etc.

Modulo8 Programas útiles para cultivar la relación con los clientes

Creación de un club - Ventas cruzadas - El servicio de pos venta - programas de recuperación de clientes antiguos - sistemas de incentivos por permanencia, etc.

Modulo9 La retroalimentación de lo que hacemos

Cómo se mide la fidelidad y la satisfacción - cálculo de diferentes índices y la manera de leerlos - Estrategias a partir de los datos.

ESTRATEGIAS

SERVICIOS PROFESIONALES

DISEÑADORES INDUSTRIALES

CRONOGRAMA

Salón de conferencias del Consejo Federal de Inversiones CFI
Independencia 282 PB
Córdoba / Argentina

9 hs. a 10.30 hs. Módulos 1 y 2 del programa

10:30 hs. a 10:50 hs. Coffe Break

10:50 hs. a 12:30 hs. Módulos 3 y 4 del programa

12:30 hs. a 14:00 hs. - Almuerzo / Refrigerio / Lunch

14:00 hs. a 15.30 hs. Módulos 5, 6 y 7 del programa

15:30 hs. a 15:50 hs. Coffe Break

15:50 hs. a 17:30 hs. Módulos 8 y 9 del programa