



## FINANZAS Y SEGUROS

### FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE

35 horas

#### ¿Cuál es el objetivo de esta especialidad formativa?

Diferenciar los tipos de cliente, programas de fidelización de éste, los procesos de comunicación que se produce, y las situaciones conflictivas que se puedan dar, con el fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

#### ¿Cuáles son los contenidos de esta especialidad formativa?

1. EL CLIENTE.
2. FIDELIZACIÓN.
3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.
4. SITUACIONES CONFLICTIVAS.



91 456 08 17 ext.202



michaelmoreno@coloniectm.com



Fundación Estatal  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



[www.grupocoloniectm.com](http://www.grupocoloniectm.com)