

JORNADA ABIERTA

“Estrategias para fidelizar c clientes”

Jueves, 26 de noviembre de 2009

Presentación

El cliente es infiel por naturaleza. A pesar de esta contundente afirmación, hemos vivido en los últimos dos décadas una creciente desarrollo de programas que pretendían alcanzar la tan preciada fidelidad de los clientes. Los resultados son manifiestamente negativos. El fracaso de la mayor parte de estas estrategias nacidas en épocas de bonanza se vinculan a la falta de visión estratégica, o lo que es lo mismo a las pretensiones de retorno inmediato. El nuevo contexto económico y social nos lleva a una necesaria reflexión sobre el futuro del concepto tradicional de fidelidad y abre una nueva vía de reflexión sobre hacia dónde deben virar nuestras estrategias para ser realmente efectivas.

Objetivos:

- Dar a conocer los mecanismos que afectan a la fidelidad del cliente para enfocar los planes dirigidos a retener y cautivar a nuestros clientes, más allá de iniciativas promocionales de corto plazo.
- Identificar tipos de estrategias para desarrollar planes de fidelización adecuados.

Programa

1. Fidelización en tiempos de crisis
2. ¿Qué es un cliente fiel?: fidelización Vs. Vinculación
3. Inteligencia de clientes o cómo conocer al cliente
4. Programas de fidelización: causas de fracaso
5. Planes de fidelización: qué tener en cuenta
6. Valor, lealtad y *brand equity*
7. Estrategias de salida: ¿qué hacer con los clientes irrentables?
8. Cases Studies

Dirigido a

Empresarios, gerentes, directivos de PYMEs y futuros empresario s

Ponente:

José Luis Pastor

ESIC, Business & Marketing School

Día, Hora y Lugar

Jueves 26 de noviembre de 2009 de 16:30 a 20:00 h. Salón de Actos CEEI Valencia