

Aumentar las ventas, fidelizando clientes. Metodología NPS (Net Promotor System)

Formación continua



Modalidad
Semi-presencial



Del 15/01/2013
al 05/02/2013



16 horas



PDF
Curso



Información
de Matrícula



195€

INICIO

El objetivo de cualquier empresa es hacer y conservar clientes aportándoles valor, definiendo aportar valor como hacer todo aquello por lo que el cliente está dispuesto a pagar.

Por lo tanto nadie se sorprende al decir que todas las empresas quieren clientes fieles.

Sin embargo, sus directivos, al finalizar el día miden, analizan y toman decisiones sobre indicadores financieros, que son importantes, pero que no dicen nada sobre los comportamientos de compra del cliente.

Y esto es así porque ningún sistema de gestión tradicional mide la fidelidad, en el mejor de los casos, mide la satisfacción de clientes.

Sin embargo, los términos de fidelidad y satisfacción tienen impactos muy diferentes en los comportamientos de compra de los clientes.

¿Existe alguna metodología, de reconocido éxito, que nos permita medir la fidelidad del cliente y que relacione esa fidelidad con la mejora de los resultados económicos de la empresa?

Y que nos de la información de calidad que necesitamos para poner en marcha los planes de acción que hará mejorar la empresa desde las necesidades del cliente.

“El beneficio en los negocios proviene de los clientes que repiten, que presumen de sus productos y servicios y los recomiendan”.
Edward Deming – Out of the crisis –1984

“Para prosperar en un mundo cada vez más agitado, las organizaciones deben ser estratégicamente adaptables y eficaces desde el punto de vista operativo, partiendo desde la necesidad del cliente”. Gary Hamel (El Futuro del Management 2007)

OBJETIVOS

Poner en marcha planes de acción para orientar la organización, como conjunto, al cliente, con el objetivo de mejorar los resultados económicos y aprender a implantar un método sencillo, eficaz y eficiente de entender la empresa desde la necesidad del cliente.

DESTINATARIOS

Directores Generales, Directores Comerciales, Directores de Marketing, Directores de Calidad, Directores de áreas en contacto con el cliente y PYMEs en general.

FECHAS Y HORARIO

Duración: 16 horas lectivas presenciales

Horario: de 16: 00 a 20:00 horas

Días: 15, 22, 29 de enero y 5 de febrero del 2013.

Lugar de realización: FUE-UJI. Edificio Consell Social. Campus Riu Sec. 12071 Castellón

PROGRAMA

1. ¿Por qué es necesario trabajar desde la necesidad del cliente?

1. La posición del cliente respecto al mercado
2. Qué puede aportar el cliente a la empresa
3. Qué es un cliente fiel
4. Qué valora un cliente de una empresa

2. Fidelización de clientes

1. La experiencia del cliente
2. Cómo compra un cliente

3. ¿Cómo lo hacemos?

1. Metodología Net Promotor System
2. Segmentación de clientes
 - 2.1. De una clasificación financiera a una clasificación operativa
3. Puntos de contacto con el cliente

4. Proceso de implantación de un modelo de fidelización de clientes NPS

1. Alcance del proyecto
2. Fases

5. Herramientas

1. Qué herramientas necesito

6. Ejercicio global

1. Implantación de la metodología en una empresa.

METODOLOGÍA

El curso tiene un enfoque **Teórico – Práctico** (en formato de taller de trabajo), combinando los conceptos teóricos con ejercicios prácticos y un ejercicio final de implantación de la metodología.

PROFESOR

Pedro Muro, Management Consultant, experto europeo en Gestión de Calidad y Procesos por la Asociación Española de la Calidad con más de 20 años de experiencia. Profundo conocedor de la metodología Deming, ha desarrollado su carrera dirigiendo los procesos de Calidad, Compras, Almacén y Logística de diferentes empresas.

MATRICULA

Para formalizar la matrícula, es necesario realizar la inscripción web, además de aportar la documentación correspondiente:

DOCUMENTACIÓN QUE HAY QUE APORTAR:

- Fotocopia del DNI (alumnos extranjeros, NIE o pasaporte).
 - Justificante del ingreso de las tasas del curso, en la cuenta que se indica a continuación.
- Nº de cuenta: 2100-4236-14-2200003795 (Entidad: La Caixa)

IMPORTE: 195 € (**bonificable** a través de la **Fundación Tripartita**, le hacemos toda la **gestión gratuita**)

Plazas limitadas, por estricto orden de matriculación.

ESTE CURSO ES BONIFICABLE HASTA EL 100% A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA

Desde la FUE-UJI actuamos como Entidad Organizadora, esto es, les gestionamos de forma gratuita toda la documentación ante la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE) para que puedan bonificarse de los cursos de formación que se realiza en nuestro centro.

Para poder acceder a las ayudas para formación se deben cumplir esencialmente los siguientes requisitos:

- 1.- El participante debe ser trabajador por cuenta ajena, (no autónomos ni administraciones públicas)
- 2.- La formación debe ser pagada por la empresa
- 3.- La empresa debe tener ubicación en el territorio español

Toda empresa dispone cada año de un crédito para gastar en formación. Para calcular dicho crédito hay que considerar dos factores:

- 1.- Plantilla media del año anterior
- 2.- Importe (total) de las bases de cotización por contingencias profesionales pagadas por la empresa en el año anterior.

A partir de ahí y en función del número de trabajadores en plantilla se aplicará un porcentaje de bonificación.

El coste máximo bonificable de cada curso dependerá del número de participantes, la modalidad y duración del curso.

Si tienen pensado realizar algún curso de los que ofrecemos en el catálogo de la FUE-UJI y quieren bonificarse, es necesario que cumplimenten toda la documentación adjunta y nos la hagan llegar 10 días antes del inicio del curso, ya que, una vez iniciado no será posible aplicar la bonificación.

NOTA:

Es importante leer toda la documentación.

Es imprescindible cumplimentar y firmar debidamente toda la documentación.

Finalizado el curso y tramitado su expediente ante el aplicativo de la Fundación Tripartita, deberá esperar a que se les comunique el importe a bonificar y en el TC de qué mes.

[Procedimiento para la bonificación]

2. [\[Anexo de Adhesión al Convenio\]](#)
3. [\[Comunicación a la RLT\]](#)
4. [\[Ficha empresa\]](#)
5. [\[Ficha participante\]](#)

Patronos

empresas y entidades





Contacta con nosotros

te ayudamos a encontrar lo que necesitas



Silvia Membrilla

Teléfono: 964 38 72 09
formacion@fue.uji.es



Andrea Navarro

Teléfono: 964 38 72 12
formacion@fue.uji.es



Reyes Riera

Teléfono: 964 38 72 10
formacion@fue.uji.es



+34 964 38 72 22



Fundación Universitat Jaume I - Empresa, Campus Riu
 Sec.
 Edif. Escuela de Doctorado y Consejo Social, s/n
 12071 Castellón de la Plana, España



Accesos

[Inicio](#)
[La Fundación](#)
[I + D + I](#)
[Formación](#)
[Jornadas](#)
[Prácticas](#)
[Becas para titulados](#)
[EuroFUE-UJI](#)

Más visitadas

[Cursos FUE-UJI](#)
[Oferta de prácticas extracurriculares](#)
[Oferta de becas para titulados](#)
[Proyectos Europeos e Internacionales EuroFUE-UJI](#)
[Próximas Jornadas, Seminarios y Congresos](#)

Otras webs de la Fundación

[elfue.com](#)
[EuroFUE-UJI](#)
[InnovaUJI](#)

[Aviso legal](#)

[Portal de Transparencia](#)