







## ¿En que consiste?

En el desarrollo del curso aprenderás sobre el verdadero negocio de toda empresa, el cual consiste en hacer clientes, mantenerlos y maximizar su rentabilidad, mediante la implementación de actividades que promuevan la lealtad. Esto se puede realizar tanto en grandes Como en pequeñas empresas que tomen la decisión de invertir sus esfuerzos y recursos en el desarrollo de estrategias enfocadas en el cliente, gerencia de experiencias y tecnología, que permiten obtener y analizar información Del cliente en tiempo real.

-  Aprender el proceso para generar relaciones personalizadas efectivas con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente.
-  Reconocer la importancia de crear estrategias de relacionamiento con el cliente Como eje fundamental de la Empresa.
-  Comprender la importancia de enfocar todas las áreas de la empresa en crear experiencias positivas para Los clientes.
-  Aprender a segmentar su cartera de clientes para orientar los esfuerzos adecuados de acuerdo a su rentabilidad.



### ¿A quien va dirigido?

Directivos, gerentes, líderes, profesionales de las áreas de ventas, comercial, servicio al cliente, marketing y similares, de organizaciones de todos los sectores y tamaños.



### ¿Que incluye el curso?

- Acceso a la plataforma Durante 6 meses.
- Acompañamiento permanente para solución de dudas.
- Acceso a webinars y espacios de networking.
- Constancia digital
- 3 Horas presenciales



### Dictado por:



**Lina María Rodríguez**  
Economista  
Universidad UCESI.  
MBA con énfasis en  
Mercadeo de la  
Fundación Getulio  
Vargas Brasil.

**DURACIÓN: 20 HORAS**