

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Técnicas y Herramientas de Comunicación y Relación con los Clientes

**Duración:** 60h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá las claves para la correcta comunicación con el cliente, identificando y comprendiendo herramientas como el CRM y la escucha activa a las necesidades y opiniones del cliente, el Marketing Relacional y la Fuerza de Ventas de la empresa, la publicidad y las claves del servicio Post-Venta, la función de las relaciones públicas, la web y blog de la empresa, así como las posibilidades del Marketing Directo y de la Imagen Corporativa, sin olvidar la comunicación y relación con el Cliente Interno.

### Contenido

**Unidad 1** - Fundamentos

**Unidad 2** - CRM

**Unidad 3** - La escucha del cliente

**Unidad 4** - Marketing Relacional

**Unidad 5** - La fuerza de Ventas

**Unidad 6** - La promoción de Ventas

**Unidad 7** - Publicidad

**Unidad 8** - Servicio Postventa/Atención Al cliente

**Unidad 9** - Relaciones Públicas

**Unidad 10** - Web y Blog

**Unidad 11** - Marketing directo

**Unidad 12** - Patrocinio

**Unidad 13** - RSC

**Unidad 14** - Imagen Corporativa/Instalaciones

## **Unidad 15** - El cliente interno