



COMO CAPTAR Y FIDELIZAR CLIENTES

18 y 19 de Agosto

14 a 16 hs.

Centro Comercial e Industrial de Soriano (Rodó 645)

A cargo de CAMBADU

Objetivo

Conseguir nuevos clientes y fidelizar los existentes a nuestra empresa son dos funciones claves en cualquier actividad empresarial. Ante un entorno muy dinámico, las empresas tienen que aprender a sistematizar la información sobre sus clientes y dirigir así los recursos adecuados a los clientes de mayor potencial. En este taller se brindarán herramientas para mejorar la relación de las empresas con sus clientes y seguir así la ruta de crecimiento. Vender hoy día implica gestionar relaciones con los clientes que permitan el desarrollo conjunto del negocio con una visión común en el cliente final.

Contenido

- Concepto de Fidelización
- Satisfacción del Cliente
- ¿Qué es fidelidad?
- Factores Fundamentales de la Fidelidad
- Ventajas de la Fidelidad
- Gestión del Valor y Prestación del Servicio
- Valor percibido por los Clientes
- Las Expectativas y las Percepciones
- El Servicio Deseado
- El Servicio Esperado
- Marketing Relacional
- Estrategia de Marketing Relacional
- La Venta Relacional
- El Tiempo de Respuesta
- Diferencias entre comprador y cliente
- Incrementar, retener y rentabilizar la cartera de clientes
- Recuperación del Servicio
- Plan de acción de Fidelización de clientes
- Programas de Fidelización



Docente

Lic. Lena Navarro

Formación Académica

- **Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, UDELAR**

(2002-2007). **Especialización:** Publicidad, Audiovisual y Periodismo.

- **Técnico en Comunicación Social, Escuela de Comunicación Social - UTU (2000-2002).** Especialización: **Publicidad (2001), Relaciones Públicas y Protocolo (2002).**

- **Administración, Curso de Formación Profesional Superior de Administración, UTU, Rivera (1998).**

- **Bachiller en Economía, Liceo N° 1. Dra. Celia Pomoli, Rivera (1997).**

Formación complementaria

Informática: Manejo de paquete Office, Internet y Redes Sociales en plataforma Mac y PC.

Diseño Gráfico: Curso de Corel Draw, Photoshop, InDesign, Taller de Informática (2010).

Cine: Taller de Asistencia de Dirección – Escuela de Cine del Uruguay, ECU (2005).

Fotografía: Curso Integral y Taller de Iluminación de Estudio – Taller Aquelarre (2003-2004).

Música: Curso Solfeo y Teclado – Conservatorio de Música América, Rivera (1988-1992).

EXPERIENCIA PROFESIONAL

LN Comunicación & Gestión de Eventos: Dirección (desde febrero de 2014 a la actualidad).

Captar el cliente, asesorar y planificar las acciones de comunicación para potenciar la empresa o la marca. Encargada de la creación de un concepto, el diseño y la producción final de distintos proyectos, que pueden ir desde un logo, pasando por una campaña digital, un corto institucional, hasta un evento corporativo.

Clientes que hemos trabajado últimamente: Bareski pizza&wraps (desarrollo de identidad corporativa, diseño de local, menús, redes sociales). Montes del Plata (producción de fotos para Marcelo Singer), Mercosur (producción de video institucional 25 años), Hartwich Medicina Estética (desarrollo identidad corporativa y diseño de clínica), Oliva Pizzas (desarrollo de identidad gráfica y diseño de local), Wilson (comunicación, prensa, diseños, redes sociales y producción de campeonato de tenis), UNIT (evento, feria sobre accesibilidad a internet), Team Rent a Car (desarrollo de plan de comunicación institucional), entre otros clientes como: Hotel El Eden, Sprei Training, Estudio Samadhi, Infopan, Gprojex, Hormipre, etc.

DOCENCIA

BIOS Instituto Universitario: Docente (desde agosto del 2010 a la actualidad).

Docente de Marketing, Atención al Cliente y Técnicas de Venta, Organización de Eventos, Ceremonial y Protocolo: en las carreras de Gestión de Establecimientos Gastronómicos, Analista en Administración Hotelera y en Analista en Turismo Nacional e Internacional, en Escuela de Negocios y Administración.

INFA Instituto Nacional de Formación Académica (desde 2016). Docente de en el curso de Atención a Cliente y Técnicas de Venta.

CAMBADU Centro de Formación y Capacitación (desde 2016).

Taller - Comunicación y Estrategias de Publicidad y Promoción.

Taller - Comunicación Corporativa, como crear una marca sólida.

Taller - Eventos Empresariales exitosos.

Curso - Organización de Eventos y Protocolo. (próximamente).