

## Rentabilizar los puntos de contacto con nuestros clientes (Estrategia Touch Points) - Curso ONLINE

**Fecha:** 21, 23, 28, 30 de septiembre y 5 y 7 de octubre

**Horario:** 16:30-18:30

**Duración:** 12 horas

**Lugar:** Formación ONLINE

**INSCRIPCIÓN**

¿Has identificado todos los puntos de contacto con tus clientes? ¿Crees que obtienes lo mejor de cada una de esas oportunidades? La estrategia de Touch Points nos sitúa en un punto de vista diferente, más amplio, para entender qué relaciones mantenemos con nuestros clientes a lo largo del customer journey.

### Objetivo

Los objetivos de este curso son:

- Conocer cómo es el cliente tras la Covid19.
- Realizar el customer journey de tu empresa.
- Identificar todos los contactos directos, indirectos, conscientes e inconscientes que mantenemos con nuestros diferentes tipos de clientes.
- Entender qué necesidades reales estoy atendiendo.
- Establecer puntos de mejora sobre esos puntos de contacto para convertirlos en oportunidades y conseguir mayor satisfacción del cliente.

### Programa

- El cliente y consumidor tras la COVID19, nuevos hábitos y necesidades
- Customer journey, entendiendo las necesidades de mi cliente
- Necesidades superficiales y necesidades profundas en mi cliente
- Estrategia Touch Points, para conseguir una mayor satisfacción y más ventas
- Identificar todos los tipos de contacto:
  - o On line y off line
  - o Conscientes e inconscientes
  - o Directos e indirectos.
- Cómo ha cambiado la pandemia mis puntos de contacto
- Identificando mis Touch Points
- Mejora de mis Puntos de contacto como oportunidad
- Diferenciación y comunicación: ¿Cuál es mi propuesta de valor? ¿Cómo la estoy

comunicando?

- Nuevos canales para llegar a mi cliente, hoy

## METODOLOGÍA

El curso se impartirá a través de una herramienta colaborativa que permitirá la interacción y participación de todos/as los alumnos/as durante la formación. Únicamente se necesitará disponer de un ordenador con conexión a internet, micrófono y cámara.

## Ponente

### María José Huerta

Dirección de proyectos y docente.

Comercialización de productos y servicios. Intra-emprendimiento. Asesoramiento en alternativas de financiación públicas y privadas. Marketing. Comunicación empresarial.

Formadora en comercialización, innovación y emprendimiento. Homologada por el IAF (Instituto Aragonés de Fomento), RED.ES, Fundación Incyde, EOI (Escuela de Organización Industrial). Planes de empresa, modelo de negocio, PMV.

## Otros datos relevantes

- **Fechas, horario y duración**
  - Días 21, 23, 28, 30 de septiembre y 5 y 7 de octubre de 2021. De 16.30 a 18.30 horas. 12 horas.
- **Precio**
  - 220 euros
  - Descuento de un 10% para las terceras y sucesivas inscripciones.
  - En caso de no cancelar la inscripción, o realizarla con menos de 48 horas de antelación al inicio de la formación, se deberá abonar el 100% del importe, salvo caso de fuerza mayor.

### FUNDAE

Las inscripciones podrán bonificarse parcialmente en las cuotas de la Seguridad Social a través de la encomienda de gestión a Cámara de Gipuzkoa, modalidad Aula Virtual.

## Información

943 000284

[formaciononline@camaragipuzkoa.com](mailto:formaciononline@camaragipuzkoa.com)