CURSO SOBRE MARKETING RELACIONAL: NUEVA PERSPECTIVA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL PARA CONSEGUIR CLIENTES SATISFECHOS

Granada, 26, 27 y 28 de Marzo de 2003

Importante

- Se exigirá la máxima puntualidad y formalidad para las entradas y salidas de las conferencias y módulos en cada una de las actividades.

- Una vez finalizada cada actividad se hará entrega del Certificado de Asistencia.

- Aquellos asistentes, estudiantes universitarios, que quieran optar a los créditos de libre configuración, deberán realizar una prueba-control una vez finalizado el curso.

Organizan

Grupo de investigación CTS-261, Universidad de Granada

OPCIÓN A 6 CRÉDITOS DE LIBRE CONFIGURACIÓN

- Esta opción a créditos dependerá de la normativa interna de cada facultad o de cada centro.
- Confirmados créditos de libre configuración en:
- la facultad de pisicología.
- 1 crédito en la facultad de derecho.
- pendiente confirmación en la de ciencias económicas y empresariales de la universidad de Granada.

Entrega Documentación

Miércoles 26, de 16:00 a 17:00 horas.

Temario

1. Satisfacción y fidelización de clientes
- Satisfacción del Cliente
- Gestión del valor percibido. La espiral del valor
- El cliente ante todo
- Fidelización. Más allá de la satisfacción
- La esencia de la fidelización: La implicación
- Cómo medir la fidelidad

- Introducción al Marketing Relacional. Impartido por: Antonio Boza, Director de Marketing de Bodegas Félix Solís. Ciudad Real.
- Del marketing de masas al marketing relacional. El nuevo marketing
- Concepto y definiciones

- Marketing Relacional y CRM
- Marketing “one to one”: Construyendo relaciones rentables
- Figuras del marketing relacional: el CRM (Gestor de la relación con el cliente)
- ¿Qué es el CRM?. Fidelización de clientes a través del CRM

- Nuevas tecnologías y Marketing Relacional. Impartido por: Enrique García Gullón, Coordinador Comercial de AGM Contacta. Madrid

- Internet, el nuevo medio de comunicación
- Marketing Relacional en Internet y Publicidad en Internet
- Identificar el perfil del cliente en Internet
- Internet y segmentación
- Diseño de servicios para diferentes targets

- De la Fidelidad a la Lealtad.
- Lealtad: cuestión de emociones
- La pirámide de la lealtad: Conocimiento, interacción y compensación
- Lealtad interna y externa. Construyamos lealtad (árbol)

- Productos y Servicios: ¿Orientación Única?. Impartido por : Carlos Batlés Puchol, Consultor Free-Lance de Marketing. ExDirector de Marketing de Puleva. Granada
- Productos y Servicios vs tangibles/intangibles
- Servicios: La prestación y la experiencia
- Variables de control y seguimiento
- Parámetros de calidad: Diferente enfoque

Horario
Miércoles 26 de Abril

- Tarde: De 16:00 a 20:30 h..

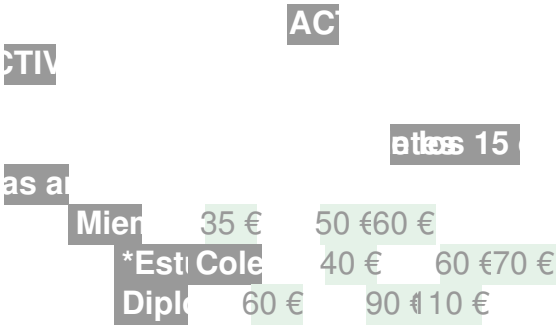
Jueves 27 y Viernes 28 de Abril

- Mañana: De 9:00 a 14:00 h.
- Tardes: De 16:00 a 20:30 h.

Lugar de Celebración
Salón de actos de la Caja General de Ahorros de Granada Ctra. de Armilla, s/n

Inscripción al Curso

Para que una persona quede formalmente inscrita, debe enviar a la secretaría de la Asociación el boletín de inscripción relleno correctamente y de forma legible, junto con la copia del ingreso bancario y el resto de la documentación requerida, en caso de ser Estudiante o Colegiado de Andalucía Occidental. De no ser así, no se garantiza la entrega de documentación. La cuota de estudiante es únicamente para aquellos que estén cursando la Diplomatura/Licenciatura y no para aquellos alumnos de tercer ciclo.



Un mes exacto antes de cada actividad, se cerrará el plazo para cancelar inscripciones. Para las inscripciones realizadas en los 10 días previos a cada actividad no se garantiza entrega de documentación al igual que aquellas que no hayan sido debidamente realizadas y remitidas a la Secretaría de la Asociación.

* Los estudiantes y colegiados de Andalucía Occidental deberán acreditar dicha condición enviando una fotocopia del resguardo de matrícula del curso 02/03 o del carnet de colegiado, respectivamente. En esta categoría no están incluidos los alumnos de tercer grado.

**Actividad ligada a CURSO SOBRE MARKETING SOCIAL. Si te inscribes a las dos, debes hacer el ingreso en el N° de Cuenta de la que se celebra en primer lugar.

Forma de Pago

Mediante transferencia bancaria desde cualquier caja o banco a nombre de:

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA
Número de cuenta: 2031 0420 19 0115094001

Formalizando la matrícula directamente en la secretaría de la AEPC

Asociación Española de Psicología Conductual
Avda. de Madrid, s/n. Edf. Eurobecquer. Bajo
18012 Granada.
Tlf./Fax: 958 296053 (Horario de consulta de 11:00 a 14:00 h. y de 17.00 a 19.00 h.)
E-mail: info@aepc.es

Agencia de Viajes Oficial

Viajes El corte Inglés
División de Congresos, Convenciones e Incentivos
Tlf. 958 536820 Fax: 958 254892
E-mail: congresosgranada@viajeseci.es

Entidades Patrocinadores/Colaboradoras

- Caja Rural de Granada
- Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental
- El Corte Inglés, División Congresos, Convenciones e Incentivos
- Caja General de Ahorros de Granada

Infórmese de las ventajas de ser Miembro de la AEPC llamando al 958 273460 Consiga pre
Journal of Clinical and Health Psychology,