

LOYALTY & ACABRI EXPERIENCE



Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 34 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- a. ¿Cómo incrementar sustancialmente la renovación de matrículas con nuestros alumnos, de forma sostenible (que no se den de baja) y que sean prescriptores (que nos recomienden)?
- b. ¿Cómo comunicarnos con los alumnos de manera diferencial en aula? ¿Y en el entorno online?
- c. ¿Cómo comunicarnos con los padres (hacer llegar la información y recibir feedback) de manera efectiva HOY?

CONTENIDOS

- o Fundamentos de Fidelización. Retención, Fidelización, Fuga, etc.
- o Objetivo de Fidelización / Renovación: cómo lograr que renueven matrícula y que sean prescriptores.
- o Acciones y Programas de Fidelización. Redes Sociales.
- o CREACIÓN DE NUESTRO PLAN DE FIDELIZACIÓN EN ACABRI.
- o HABILIDADES:
 - o Atención Telefónica. Habilidades para una excelente atención.
 - o Verdadera Empatía y Escucha 361. Asertividad.
 - o Comunicación basada en PNL: Programación Neurolingüística, para programar la mente del cliente. Influencia y Persuasión.
 - o Gestión de quejas y resolución de conflictos.
 - o Curva de Hostilidad.
 - o Conclusiones y Últimos Pensamientos
- o PRÁCTICA de las Habilidades de Gestión de Clientes, Venta y Fidelización. Modelo de Comunicación híbrida con Alumnos y Padres
- o FEEDBACK personalizado a cada asistente sobre las prácticas desarrolladas. Pirámide del Rapport
- o Customer Experience: ACABRI, una GRAN "Experiencia".
- o ¿Cuál es nuestra Diferenciación: ¿Llega a alumnos y padres?
- o MOTs: Moment of Truth. Embudo de Ventas (Funnel).
- o Metodología de Customer Experience. Métricas (KPIs).
- o Customer Journey : Ejemplos y Roleplays.
- o CREACIÓN DE NUESTRA CUSTOMER EXPERIENCE EN ACABRI: para Alumnos y para Padres.
- o Assessment: Revisión de los Plan de Acción de sesiones anteriores. Resolución de problemas surgidos y dudas.
- o Conclusiones.
- o PRÁCTICAS de Customer Experience por Equipos:
 - Presentación del Customer Journey. Elaboración del viaje ideal para alumnos y padres.
 - o PRÁCTICAS de Renovaciones, Gestión de objeciones, quejas y reclamaciones. Gestión de la Curva de Hostilidad.