

Fidelización en el marketing industrial (empresa-empresa)

18 de febrero de 2009, miércoles

- ▶ Fidelización ¿Qué es?
- ▶ Estrategias de fidelización.
- ▶ Ventajas económicas.
- ▶ Contratos fideliting.
- ▶ El modelo LLAMA: gestión de la fidelización en base a la segmentación y la nivelación de clientes prioritarios.
- ▶ Cómo organizar y gestionar un programa de puntos y/o catálogo.
- ▶ Qué funciona y no funciona en programas de fidelización industrial.
- ▶ El análisis de Jean Marc Lehu.
- ▶ Análisis de casuística.

Muchos creen que la implantación y desarrollo de programas de fidelización es intrínseco a las empresas de consumo (orientadas al consumo doméstico) o servicios (orientados a familias y particulares). Sin embargo los programas de fidelización son totalmente aplicables en el marketing empresa-empresa, y se muestran totalmente eficaces en la fidelización.

■ **Dirigido:**

- ✓ Directores gerentes.
- ✓ Directivos de marketing, comercial.
- ✓ Directores comerciales.
- ✓ Y en general a todo profesional interesado en conocer a fondo las técnicas de fidelización en el marketing industrial.

■ **Metodología:**

Impartición de módulos teóricos, explicación de gran diversidad de ejemplos, y de casos prácticos. Se incorporará una ponencia de ods hora por parte de un técnico de fidelización que explicará las “tripas” de un programa de puntos en la práctica.

■ **Ponente:**

D. Juan Carlos Alcaide

- Master en marketing por ESIC.
- Sociólogo.
- Profesor de ESIC.
- Director de Juan Carlos Alcalde y Asociados y del Instituto de Marketing de Servicios.
- Director asociado de Tatum.
- Autor de varios libros: *Alta fidelidad*, *O2. Marketing bancario relacional* y *Marketing de servicios profesionales*.

■ **Fecha y horario:**

Fecha: 18 de febrero, miércoles.
Horario: de 9,15 a 14,15 y de 15,30 a 18,30 h.

■ **Lugar:** Club de Marketing.

■ **Derechos de matrícula:**

Socios: 220 euros

No socios: 370 euros.

■ **Documentación:**

La documentación que se entregará a los asistentes vendrá incluida en los derechos de matrícula.

■ **Inscripciones:**

Para información e inscripciones pueden dirigirse con al menos dos días de antelación a las oficinas del Club de Marketing. (Se admiten inscripciones por teléfono, correo electrónico o fax).



Avda. Anaitasuna s/n
31192 Mutilva Alta (Navarra)
Tel. 948 29 01 55
Fax 948 29 04 03
Internet: <http://cmn.navarra.net>
e-mail: cmn@navarra.net

