

## 0355 - Fidelização de clientes

Designação da UFCD: Fidelização de clientes

Código: 0355

Carga Horária: 25 horas

Pontos de crédito: 2,25

### Objetivos

- Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.

### Recursos Didáticos

### Conteúdos

- Conceito e objetivos da fidelização
- Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Técnicas de fidelização
- Ficheiro e o controlo de clientes
- Instrumentos de aferição da satisfação do cliente