

*El 91% dels clients tornarien a
comprar-te si tenen una bona
experiència amb el teu negoci!*

2026

FIDELITZACIÓ CLIENTS



Jordi Mitjans; direcció

EDASformació



La fidelització del client és el procés de crear i mantenir una relació duradora i positiva amb ells; en satisfer les seves necessitats i expectatives; en generar lleialtat i propiciar compres repetides i recomanacions.

I sempre sota el format de la rendibilitat per l'empresa.

Dirigit a:

- Empresaris** que volen consolidar els seus actuals clients i monitoritzant-los fent seguiments.
- Representants i gestors** comercials que desitgen millorar els seus resultats en l'activitat comercial.
- Assessors** comercials que vulguin millorar la seva activitat comercial amb els KPI's pertinents sigui B2B com B2C.

Fonaments del curs; temari:

- Desenvolupar** els fonaments del seguiment del client via objectius.
- **Interessar-se** pel client com a persona individualitzada que és i al procés de consecució d'objectius.
- Saber** què és el que mou més al client per repetir (i no és el preu); l'essència de la persona humana.
- Assimilar** les competències i habilitats de la venda emocional.

Currículum: Jordi Mitjans Prat

- Assessor i formador en habilitats comercials i comunicatives en diferents disciplines d'empresa; ciències del comportament.
- Director oficina bancària i membre comitè de risc en operacions bancàries.
- Director responsable àrea vendes i màrqueting empresa distribuïdora d'alimentació.
- Màsters: En gestió i tècniques superiors de l'empresa. En PNL, Coaching i Intel·ligència Emocional. -En direcció RR.HH.
- Diplomatura de Ciències Empresarials.

- ✓ **DURACIÓ:** 20 hores
- ✓ **IMPARTICIÓ:** ONLINE/ OFFLINE segons necessitat
- ✓ **SESSIONES I HORARIS:** ADAPTATS A LES NECESSITATS DE L'ALUMNE/GRUP.
- ✓ **ANÀLISI NECESSITATS:** VIA REUNIONS ON/OFF LINE AMB L'EMPRESA.



www.edasformacio.cat