

## Comunicación digital y experiencia cliente: conectar, influir y fidelizar

Comunicar con clientes para fidelizar

 Online



6 horas

Precio 1er inscrito : 570,00 € IVA exento  
2º inscrito y sucesivos 513,00 € IVA exento  
Bonificable por asistente: 78,00 €  
Precio In-Company : 2.760,00 € IVA exento  
Bonificable por grupo de 10 asistentes: 780,00 €

Ref.: 6984

Cada vez contamos con más canales de comunicación y dudamos al escoger el más apropiado en cada situación. Además, son muchas las ocasiones en que, al usar un Smartphone, los límites entre nuestra actividad profesional y la vida personal son más difusos.

¿Utilizarías Whatsapp para gestionar un conflicto? ¿Cómo redactar una noticia en LinkedIn para aumentar su impacto? ¿Eres eficiente cuando utilizas el correo electrónico? ¿Necesitas estar conectado en X o Instagram?

### Dirigido a:

- Comerciales y product managers.
- Consultores y managers.
- Profesionales que deseen desarrollar su influencia para aumentar su eficacia y potenciar su marca personal.

Llámanos  
91 270 51 10

### Contenido

#### 1. El poder de la imagen

- Cuando escoger una imagen y cuando las palabras.
- Cómo aumentar el impacto del mensaje.
- El equilibrio entre la información y el mensaje.
- Uso responsable y efectivo de los emoticonos.

#### 2. El poder de las palabras

- Mensajes para convencer y claves para persuadir.
- Cómo influir a través de las palabras.
- La comunicación que nos incita a actuar.

#### 3. Un canal de comunicación para cada estrategia

- Creando un perfil profesional, nuestra huella digital comunica.
- Cómo explotar la presencia en redes y ganar notoriedad.
- Especializarse para mejorar el posicionamiento.
- El ROI de las redes sociales: aumentar recomendaciones y su calidad.

- Ventajas e inconvenientes de cada canal.

#### 4. Cómo estructurar el mensaje

- La estrategia de la comunicación.
- Fórmulas de cortesía.
- El canal condiciona el formato.
- Buenas prácticas.

#### 5. La gestión del conflicto

- Evitar malentendidos.
- Eficiencia vs. eficacia.
- Dar y recibir feedback.
- Gestionando la ansiedad
- ¿Me están mintiendo?

#### 6. La reunión virtual

- Preparar la presentación comercial y la comunicación previa.
- Control de la situación: entorno, comunicación y expectativas del cliente
- Recursos para reforzar el mensaje y generar engagement.

#### 7. Plan de acción individual



##### Objetivos de la formación

- Seleccionar el canal más adecuado para cada momento de la relación con el cliente.
- Redactar mensajes que refuercen la confianza y la conexión con los clientes.
- Gestionar conversaciones difíciles para proteger la relación comercial.
- Mejorar la experiencia de cliente a través de una comunicación digital clara y empática.



##### Competencias de la formación

- Orientación al cliente
- Comunicación interpersonal
- Empatía activa
- Gestión relacional
- Adaptación digital



##### Beneficios adicionales

- Evitar los errores comunes al escribir.
- Aprender algunos trucos de la comunicación para ser más eficientes y ahorrar tiempo.
- Reducir los ladrones del tiempo en la comunicación con Smartphones.
- Redactar argumentos de venta efectivos.
- Prospeccionar y captar clientes en LinkedIn.
- **Programa disponible en modalidad presencial o virtual**, en directo con el formador, con trabajo individual o en grupo.



## Fechas 2026 - Référence 6984



Últimas plazas



Edición garantizada

el 9 mar.

el 11 may.

el 1 oct.

De 19 nov. A 20 nov.