

# **Guía Didáctica**

# ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

## Dirigido a

*Profesionales de cualquier sector que quieran formarse o actualizar sus conocimientos sobre fidelización de clientes, con un especial énfasis en responsables y trabajadores del departamento comercial o que trabajen directamente con el cliente.*

## Descripción

*Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá a determinar el valor del ciclo de vida del cliente y su impacto en las decisiones estratégicas, así como la segmentación de clientes y los elementos de una estrategia de fidelización.*

## COMPETENCIAS

1. Calcular el valor de los clientes para gestionar el impacto de las decisiones de estrategia de clientes en la rentabilidad del negocio.
2. Comprender la lógica de segmentación para elegir las más adecuadas a su negocio, particularmente en cuanto a la fidelización. Dominar la fijación de objetivos y metas para crear su propia estrategia de fidelización y reflejar por escrito su plan de fidelización.
3. Comprender las condiciones previas y los elementos que constituyen un programa o club de fidelización para ser capaz de construir un briefing práctico y adecuado a las necesidades del negocio.
4. Definir y manejar con soltura las mecánicas básicas de fidelización para establecer un programa mínimo con el que poner en marcha un programa definido.
5. Definir y manejar los elementos avanzados para perfeccionar el programa de fidelización y medir su rentabilidad.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Conocer el concepto de CLV.
2. Emplear el indicador para establecer el valor de un cliente individual.
3. Emplear el indicador para establecer el valor de la base de clientes.
4. Comprender el impacto en el CLV de las principales decisiones de la estrategia de clientes.
5. Determinar los posibles segmentos en que se puede dividir la base de clientes del negocio.
6. Elegir aquellos que quiere servir y controlar desde su estrategia de fidelización.
7. Seleccionar y establecer los objetivos de su estrategia de fidelización.
8. Fijar metas para cada segmento.
9. Crear un plan de seguimiento y reacción.
10. Medir el impacto de la estrategia.

## ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

11. Decidir si lo que necesita es un club de fidelización u otra forma de reflejar la estrategia relacional.
12. Construir un briefing y orientar el desarrollo creativo del programa.
13. Priorizar los elementos que definen la relación que busca mantener con sus clientes.
14. Desarrollar o valorar el desarrollo del Journey básico del cliente en el programa de fidelización.
15. Definir los umbrales de actuación dentro del club.
16. Configurar las mecánicas básicas de ese Journey.
17. Decidir el grado de integración del programa con el plan de marketing general de la empresa.
18. Definir objetivos de desarrollo de negocio en relación con el programa.
19. Crear una dinámica de recomendación entre los miembros del programa.
20. Estar familiarizado con los frutos del análisis predictivo.
21. Definir la rentabilidad específica de un programa de fidelización.

### CONTENIDOS

#### Unidad 1. Customer Lifetime Value.

1. Customer Lifetime Value (CLV).
2. Relación entre el CLV y la fidelización.
3. CRV. Customer Referral Value.

#### Unidad 2. Segmentación de clientes y estrategia de fidelización

1. Entender el mercado y los comportamientos de la clientela.
2. Identificar las clases y los segmentos de la clientela.
  - 2.1 Necesidad de identificación de la clientela.
  - 2.2 Clasificación según actividad.
  - 2.3 Clasificación por valor de la clientela: LTV Y RFM.
  - 2.4 Clientela nueva y cohortes.
  - 2.5 Segmentaciones actitudinales y comportamentales.
3. Definición estratégica.

### Unidad 3. Programas de Fidelización I

1. Programas de fidelización. Qué son y por qué puede interesas por uno en marcha.
2. ¿Cómo crear un programa de fidelización?
3. Personalidad del club.
4. Objetivos y KPI'S del club.

### Unidad 4. Programas de Fidelización II

1. Elementos que constituyen el programa. Arquitectura.
2. Mantenimiento de la operativa del programa. Journeys básicos.

### Unidad 5. Programas de Fidelización III

1. Objetivos de desarrollo de negocios vs. Indicadores de actividad del programa
2. Objetivo de negocio: incremento de frecuencia de compra.
3. Objetivo de negocio: incremento de la cesta media.
4. Objetivo de negocio: recomendación.
5. Cómo elaborar la rentabilidad del programa de fidelización.
6. Pasivo Exigible.
7. Automatización del programa de fidelización.
8. Lanzamiento y seguimiento del programa.

### PORTADA



Para poder acceder al contenido de la unidad tienes que hacerlo a través del botón **“EMPEZAR LA UNIDAD”**.

*Nota: Se aconseja el uso de Firefox o Chrome para el visionado del contenido.*

En la parte superior de la pantalla, encontramos varios elementos, pasamos a su descripción:

#### Análisis de Puestos de Trabajo (Fundamentos)

Menú | Recursos | Glosario

1. En la parte superior izquierda, se encuentra el **NOMBRE DE LA UNIDAD**. La navegación de la unidad es lineal, por lo que, a través de este menú, solo podrás acceder a las pantallas ya visualizadas.
2. En la parte superior derecha encontramos, varios botones: **MENÚ** a través de este botón podemos acceder al índice de contenidos de la unidad. No podrás acceder a él cuando estés en la Prueba de Nivel o Test de Evaluación. **RECURSOS**, a través del cual podrás acceder a información de interés relacionada con la unidad y al contenido de la misma en formato PDF. Por otro lado, tenemos el botón **GLOSARIO**, dónde podrás consultar algunos términos que verás en la unidad.

## MAPA DE PROGRESO Y LOGROS



Para acceder a esta pantalla, podrás hacerlo desde el **ICONO DE TABLET** situado en la parte superior derecha de cada pantalla. En ella podrás comprobar el progreso que llevas en todo momento y los Logros que vas adquiriendo.

1. Conseguirás la medalla correspondiente a este logro cuando alcances el 100% del progreso del curso.



2. En el lado derecho, podrás encontrar el porcentaje de competencia que has conseguido hasta el momento.

3. Esta manzana te permitirá un segundo intento en la prueba de evaluación. Clica sobre ella una vez realizado un primer intento para tener la oportunidad de mejorar los resultados obtenidos en la prueba de evaluación.

4. Así se encuentra representado mediante un icono tu nivel de conocimientos previos. Dependiendo del resultado obtenido en la prueba de nivel podrá ser:



Sin conocimientos previos

Conocimientos previos **básicos**

Conocimientos previos **medios**

Conocimientos previos **avanzados**

5. En esta zona se encuentran los logros correspondientes a los vídeos y las actividades que hayas conseguido hasta el momento.



Para conseguir estos logros, debes ver todos los vídeos de la unidad al completo y realizar las actividades/simulaciones de forma satisfactoria. Una vez realizadas las actividades/simulaciones, el icono cambiará su aspecto dependiendo de si las has superado o no, puedes clicar sobre su icono para repasarlas.

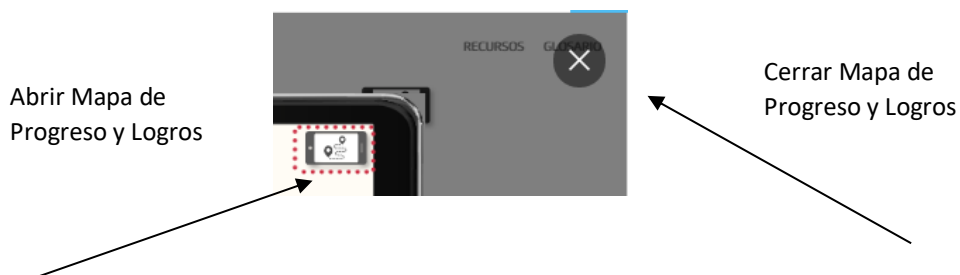
En lo referente a los vídeos, una vez visitado cambiará su aspecto dependiendo de si has visto el vídeo o no. Clica sobre el icono para volver a verlo.

# ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Según el resultado que obtengas en las actividades obtendrás un tipo de logro:



Recuerda que desde el **ICONO TABLET**, que está situado en la parte superior derecha de cada pantalla, puedes acceder al **MAPA DE PROGRESO Y LOGROS** en cualquier momento. Cerrando el mismo a través del botón negro con el aspa.



## CONSEJOS



A través de la pantalla de presentación, podrás acceder a una serie de **CONSEJOS** que te serán de gran utilidad para la realización y aprovechamiento de la formación.

El **ICONO DE LA MANO** indica que en la pantalla hay elementos interactivos, clics sobre ella para descubrirlos.

## PRUEBA DE NIVEL Y TEST DE AUTOEVALUACIÓN



Con la **PRUEBA DE NIVEL**, podrás conocer los conocimientos previos que tienes sobre la unidad. Se compone de tres preguntas, que pueden tener **más de una respuesta**. Tendrás un **único intento** para responderlas.

## ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

### ► PREGUNTA DE RESPUESTA SIMPLE Selecciona la opción correcta

El **TEST DE AUTOEVALUACIÓN**, se compone de cinco preguntas con una **única respuesta**. Contarás con **dos intentos** para su realización. Podrás acceder al segundo intento a través del icono de la manzana, comentado anteriormente en el Mapa de Progreso y Logros.




Tanto en el caso de la Prueba de Nivel como en el Test de Autoevaluación, encontraras en la parte inferior izquierda, de la pantalla, unos iconos que irán cambiando de estado según contestes de forma correcta o no.

En el Test de Autoevaluación, estos iconos mostrarán el nivel de competencia que vas adquiriendo en la unidad, siendo este porcentaje menor si aciertas la pregunta en un segundo intento.

En cualquiera de los dos casos, recibirás feedback de si la respuesta elegida ha sido o no la correcta.

## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Las actividades de aprendizaje serán autoevaluables y con un número de intentos limitado, un intento para las de tipo verdadero / falso y tres intentos para el resto. Para poder seguir avanzando en el contenido, debes realizar cada actividad de aprendizaje.

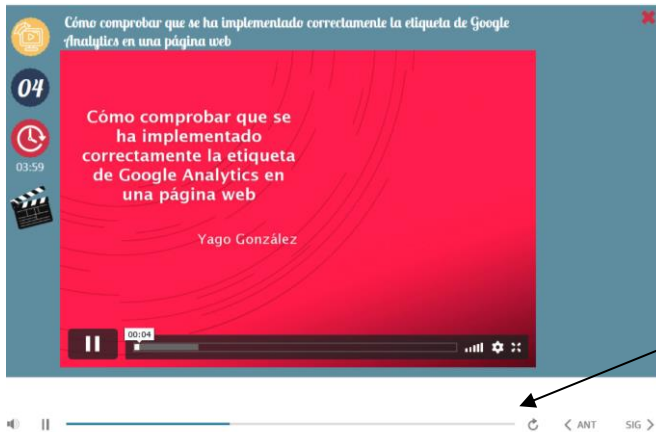
En cada actividad de aprendizaje, se mostrará la cantidad de intentos que tienes para realizarla, la cantidad de porcentaje de competencia que obtendrás si aciertas y en que intento en el que te encuentras.

**IMPORTANTE:** Para poder acceder a las actividades de aprendizaje debes visualizar todos los vídeos anteriores, en caso contrario no podrás avanzar. Para que el vídeo quede registrado como visto, tendrás que visualizarlo en su totalidad, no siendo válida la visualización en segundo plano del navegador.



# ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

## VÍDEOS



Los vídeos deben visualizarse al completo en “primer plano” de pantalla. Es decir, si el video está en Play pero se accede a otra pestaña del ordenador para realizar otra actividad, ver el correo electrónico por ejemplo, este tiempo no se contabilizará aunque el vídeo siga visualizándose hasta que termine.

Aclarar que lo que contabiliza el vídeo como visto es la **barra de reproducción inferior de la unidad**, no la del vídeo en sí.

Una vez visionado el vídeo al completo de forma correcta, en el margen izquierdo, aparecerá el icono ✓. Por lo que, a través del aspa de la parte superior derecha, podremos volver al contenido.

## RESULTADOS



Los **Test de Autoevaluación** cuentan con **dos intentos** para poder realizarse, puedes usar el segundo intento de una forma inmediata en el desarrollo de la unidad o bien una vez has realizado toda la unidad. El número de test variará entre 1, 2 ó 3 según la duración de la unidad.

Si optas por usar el **segundo intento de forma inmediata**, lo realizarás tras hacer el test por primera vez. Siguiendo los consejos de la asistente, puedes **reparar el contenido o realizarlo directamente a través de la manzana**. La **calificación registrada** es la de **mayor puntuación**. Una vez realizados todos los test, incluidos los dos intentos en los casos deseados, y por consiguiente finalizada la unidad, en la pantalla de resultado del último test realizado, encontrarás dos botones uno para SALIR DE LA UNIDAD y otro para ver los logros conseguidos.

Otra posibilidad es **avanzar en la unidad realizando los test** que te vayas encontrando, sin prestar demasiada atención en un primer momento a la calificación obtenida. Una vez realizados todos los test de la unidad, podrás hacer un **segundo intento de aquellos que consideres necesario**, bien porque **no los has superado o porque quieras subir la puntuación**. Podrás hacerlo **a través de la manzana**

## ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

correspondiente a cada test que aparece en la pantalla de resultado o bien **volver a repasar el contenido** y acceder desde el ICONO TABLET.

De igual modo, desde el **ICONO TABLET DEL MAPA DE PROGRESO Y LOGRO** accederás a la manzana para hacer el segundo intento del Test de Autoevaluación que quieras repetir. Una vez realizado, volverás a la pantalla de resultados y podrás SALIR DE LA UNIDAD o mejorar alguna otra puntuación usando manzana del test correspondiente.

En cualquier caso, al clicar en el botón SALIR DE LA UNIDAD, dispones de dos opciones:



Por un lado **“Terminar la unidad y salir”**, te decantarás por esta opción cuando:

- Hayas realizado la unidad al completo y estés conforme con la calificación obtenida en los test.
- Una vez realizado el segundo intento si ha sido necesario.

Al clicar este botón, la unidad **se dará por terminada**. La plataforma **guardará el progreso y los logros obtenidos en el desarrollo de la misma, la puntuación registrada en los Test de Autoevaluación realizados será la más alta de los dos intentos**. No obstante, podrás acceder nuevamente a la unidad para consultar el contenido a lo largo de la formación.

En cuanto al botón **“Salir sin terminar la Unidad”**, lo usarás en el caso de querer realizar el segundo intento de los test de Autoevaluación en otro momento. Al clicar este botón, la unidad **no se dará por terminada**, permitiendo la plataforma el registro de **una mejora de la puntuación**, en caso de realizar un 2º intento del Test de Autoevaluación.

**IMPORTANTE:** Para que tus progresos y logros en la unidad queden registrados de forma correcta, debes **cerrar la unidad**, una vez seleccionada una de las opciones anteriores, a través del aspa de la esquina superior derecha **del contenido** en particular y **no del campus virtual en general**.

En cualquier caso, la asistente te irá guiando en la unidad para que puedas sacar el máximo provecho.

¡¡¡¡¡Mucha suerte y ánimo!!!!

