ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Experiencia de Cliente y Fidelización en la Empresa Comercial

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Curso de Formación Permanente en Experiencia de Cliente y Fidelización en la Empresa Comercial de ICUFOR te proporciona una visión integral y actualizada sobre cómo construir relaciones duraderas con los clientes en el competitivo entorno comercial actual. En un mercado donde la diferenciación por producto resulta cada vez más compleja, dominar las estrategias de experiencia de cliente se convierte en un factor decisivo para el éxito empresarial.

A lo largo de este programa, profundizarás en el análisis del customer journey, aprenderás a diseñar programas de fidelización eficaces y dominarás las herramientas de medición como el NPS, CSAT o el Customer Lifetime Value.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos teóricos de la experiencia de cliente, analizando su evolución conceptual y su alcance estratégico en la empresa comercial.

Diseñar programas de fidelización eficaces, diferenciando tipologías, estructuras de recompensa y propuestas de valor adaptadas a perfiles de cliente.

Conocer los principales indicadores clave de rendimiento en experiencia de cliente, distinguiendo sus metodologías de cálculo, interpretación y aplicación a la toma de decisiones.

Analizar el impacto de la transformación digital en la relación con el cliente, identificando aplicaciones de inteligencia artificial y automatización orientadas a la fidelización.

Identificar las fases y puntos de contacto del customer journey, aplicando metodologías de mapeo para optimizar la percepción del cliente en el entorno comercial.

Dominar los sistemas CRM y las técnicas de segmentación avanzada, implementando estrategias de personalización y marketing relacional orientadas a la retención.

Utilizar herramientas de analítica de datos y programas de Voz del Cliente, desarrollando cuadros de mando y sistemas de mejora continua en la gestión comercial.

Incorporar las tendencias emergentes en fidelización comercial, integrando prácticas de gamificación, sostenibilidad, co-creación de valor y metodologías ágiles de gestión de la experiencia.

Temario

01 Fundamentos teóricos y conceptuales de la experiencia de cliente en la empresa comercial

1.1. Evolución del concepto de cliente y su papel estratégico en la empresa comercial contemporánea
1.2. Definición y alcance de la experiencia de cliente como disciplina estratégica empresarial
1.3. El customer journey: análisis y modelización del recorrido del cliente en el entorno comercial
1.4. Dimensiones emocionales, cognitivas y sensoriales de la experiencia de cliente
1.5. Cultura organizacional orientada al cliente: principios, pilares y condiciones de implantación

Temario

02 Estrategias y modelos de fidelización del cliente en el entorno comercial

2.1. Conceptualización de la fidelización: tipologías, niveles y factores determinantes de la lealtad
2.2. Principales modelos y marcos teóricos aplicados a la fidelización comercial
2.3. Diseño e implementación de programas de fidelización eficaces en la empresa comercial
2.4. Gestión de las relaciones con el cliente mediante sistemas CRM
2.5. Segmentación avanzada de clientes y personalización de la experiencia comercial
2.6. Marketing relacional y comunicación estratégica con el cliente fidelizado
2.7. Estrategias de recuperación de clientes insatisfechos y gestión proactiva de quejas y reclamaciones

Temario

03 Herramientas de medición, análisis y gestión operativa de la experiencia de cliente

3.1. Indicadores clave de rendimiento (KPIs) en la experiencia de cliente y la fidelización
3.2. Programas de Voz del Cliente (VoC): diseño, implementación y explotación de resultados
3.3. Analítica de datos aplicada a la gestión de la experiencia y la retención de clientes
3.4. Herramientas tecnológicas para la gestión integral de la experiencia de cliente
3.5. Diseño de cuadros de mando y sistemas de reporting para la dirección comercial
3.6. Benchmarking sectorial y análisis de mejores prácticas en la medición de la experiencia de cliente

04 Transformación digital y tendencias emergentes en la experiencia de cliente y la fidelización comercial

4.1. Impacto de la transformación digital en la relación entre la empresa comercial y el cliente
4.2. Inteligencia artificial y automatización aplicadas a la experiencia de cliente
4.3. Nuevas tendencias en fidelización y engagement del cliente comercial
4.4. Casos de éxito y análisis de buenas prácticas en empresas comerciales de referencia

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

