ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Postventa y Servicio al Cliente: Seguimiento, Fidelización y Recompra

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



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Postventa y Servicio al Cliente: Seguimiento, Fidelización y Recompra y domina las competencias clave para transformar cada interacción posterior a la venta en una oportunidad de crecimiento empresarial. En ICUFOR diseñamos esta formación para profesionales que buscan destacar en un mercado donde retener clientes resulta más rentable que captar nuevos, y donde la excelencia en el servicio marca la diferencia competitiva.

A lo largo del programa, profundizarás en los fundamentos del servicio postventa, estrategias omnicanal y gestión de reclamaciones como motor de mejora. Aprenderás a diseñar sistemas de seguimiento efectivos mediante herramientas CRM, medir la satisfacción con indicadores como NPS o CSAT, y crear experiencias memorables mediante Customer Journey Mapping.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos del servicio postventa y la atención al cliente, analizando su evolución desde el modelo transaccional al relacional y su integración en entornos omnicanal.

Dominar la gestión integral de la experiencia del cliente en la fase posterior a la compra, identificando puntos de fricción y desarrollando acciones de mejora continua mediante el mapeo del Customer Journey.

Elaborar programas de fidelización estratégicamente adaptados al negocio, incorporando herramientas digitales, técnicas de gamificación y analítica avanzada de segmentación para la personalización de las acciones.

Desarrollar técnicas comerciales avanzadas de recompra —cross-selling, up-selling, marketing automatizado y pricing dinámico—, relacionando su implementación con la maximización del Customer Lifetime Value (CLV).

Diseñar sistemas estructurados de seguimiento postventa, aplicando herramientas CRM, técnicas de comunicación proactiva y mecanismos de medición de la satisfacción del cliente.

Diferenciar las distintas tipologías de programas de fidelización, clasificando sus modelos según su naturaleza —económica, experiencial, escalonada o de coalición— y evaluando su adecuación al contexto empresarial.

Aplicar estrategias de retención y prevención del abandono de clientes, utilizando modelos analíticos predictivos de churn y diseñando planes de recuperación (win-back) basados en datos de comportamiento.

Integrar las estrategias de seguimiento, fidelización y recompra en un plan postventa unificado, definiendo indicadores clave de monitorización y fundamentando la toma de decisiones en la analítica de resultados.

Temario

01 Fundamentos del servicio postventa y la atención al cliente en el contexto comercial actual

1.1. Conceptualización y evolución del servicio postventa en la estrategia empresarial
1.2. Principios fundamentales de la atención al cliente orientada a la excelencia
1.3. Canales de comunicación y atención al cliente en el entorno omnicanal
1.4. Gestión de reclamaciones, quejas y devoluciones como oportunidad de mejora continua

02 Estrategias de seguimiento postventa y gestión integral de la experiencia del cliente

2.1. Diseño e implementación de sistemas estructurados de seguimiento postventa
2.2. El papel del CRM en la gestión integral del seguimiento y la relación con el cliente
2.3. Técnicas de comunicación proactiva con el cliente en la fase posterior a la venta
2.4. Medición y análisis de la satisfacción del cliente como eje del seguimiento
2.5. Gestión de la experiencia del cliente (Customer Experience) como ventaja competitiva diferencial
2.6. Análisis de casos prácticos de estrategias de seguimiento postventa en diferentes sectores empresariales

Temario

03 Programas de fidelización y estrategias de retención de clientes

3.1. Fundamentos teóricos de la fidelización de clientes en mercados altamente competitivos
3.2. Tipologías y modelos de programas de fidelización aplicados al ámbito empresarial
3.3. Diseño estratégico de un programa de fidelización adaptado a la naturaleza del negocio
3.4. Herramientas digitales y tecnológicas para la gestión de programas de fidelización
3.5. Estrategias de retención de clientes y prevención de la fuga o abandono (churn)
3.6. Marketing relacional y comunicación emocional como palancas estratégicas de fidelización
3.7. Analítica de datos y segmentación avanzada aplicada a la personalización de estrategias de fidelización
3.8. Evaluación del impacto de los programas de fidelización en los resultados empresariales globales

Temario

04 Estrategias de recompra y maximización del valor del cliente a largo plazo

4.1. Concepto de recompra y su importancia estratégica en la rentabilidad comercial sostenible
4.2. Técnicas comerciales avanzadas para estimular y acelerar la recompra
4.3. Diseño de ecosistemas de producto y servicio que favorezcan la recompra de forma natural
4.4. El papel de la comunidad de marca y la prescripción activa en la generación de recompra
4.5. Integración de las estrategias de seguimiento, fidelización y recompra en un plan postventa integral

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.



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

