



## CURS

# MÀRQUETING DIRECTE I FIDELITZACIÓ DE CLIENTS

*L'objectiu d'aquest curs és indicar la importància de cultivar bones relacions amb clients existents generant un pla estratègic per a la venda recurrent i la fidelització.*



**HORARI CURS** 13:00h a 16:30h  
(Excepte 20/06 → 13h a 17h)



**DATA CURS** 9, 16, 23, 30 de maig  
10, 13, 20 de juny de 2025



**MODALITAT DEL CURS** Aula Virtual i darrera sessió híbrida/presencial



**PREU CURS** **SUBVENCIONAT**  
(només Veterinaris col·legiats a Barcelona)

## PROGRAMA

### 1.- Màrqueting directe.

- Identificació del màrqueting directe.
  - Les tècniques del màrqueting offline.
  - Les tècniques del màrqueting en línia.
- Descripció d'un pla de màrqueting.
  - El Pla de màrqueting directe.
  - Anàlisi de situació.
  - Determinació d'objectius.
  - Selecció i elaboració d'estratègies.
  - Pressuposts.
  - Seguiment i control.

### 2.- Estratègia d'interaccions amb el client, fidelització i venda.

- Gestió de la fidelització i les vendes.
  - Estratègies de fidelització.
  - Cross/up-selling.
  - Claus per a un pla de fidelització.
  - Estratègies de retenció.
  - CAC (cost d'adquisició del client) vs cost de retenció.
  - Enllaços/Tribu.
- Gestió amb clients.
  - Màrqueting Relacional.
  - Generació de BBDD (base de dades)
  - Segmentació.

## PONENT



### Juanita Acevedo

Formadora empresarial i coach personal i professional. Llicenciatura en Administració d'Empreses i Màster en Marketing. Especialista docent en màrqueting, comunicació i Social Media.

#### Documentació necessària:

- [Annex I \(adjunt\)](#) degudament omplert i signat.
- Fotocòpia del DNI/NIE (per ambdues cares)
- Capçalera nòmina o rebut d'autònoms o DARDO (persones desocupades)

#### PROCEDIMENT D'INSCRIPCIÓ:

Enviar un correu a [formacio@covb.cat](mailto:formacio@covb.cat) amb la documentació sol·licitada.  
Termini formalització inscripció: 06/05/2025