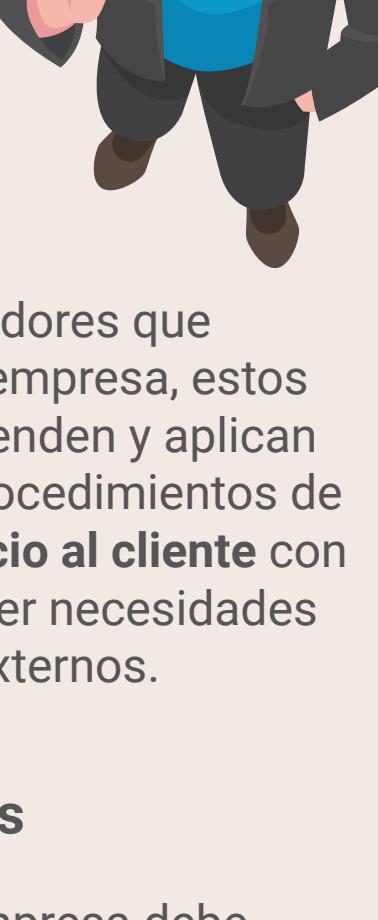


Cliente o usuario:

Definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable

Es una persona que tiene necesidades y expectativas, el **objetivo es satisfacerlas**.

Clients internos



Son los colaboradores que pertenecen a la empresa, estos conocen, comprenden y aplican las políticas y procedimientos de **atención y servicio al cliente** con el fin de satisfacer necesidades de los clientes externos.

Características



La empresa debe implementar un **plan de capacitación y de beneficios**.



Personal con **competencias y habilidades necesarias** para cumplir con los protocolos establecidos.

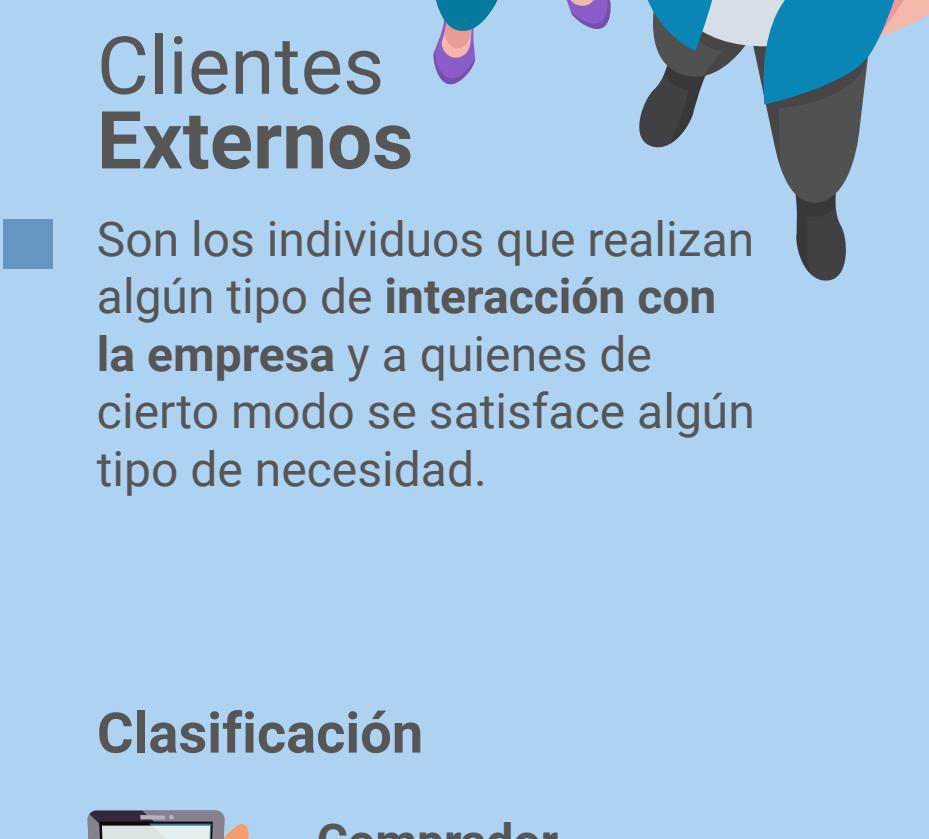


Motivados y con actitud positiva para desempeñar adecuadamente sus funciones, lo que se verá representado en la **interacción que ejerce con los demás usuarios**.



Importante: Implementar políticas de atención y servicio al cliente, con el fin de lograr la fidelización y superar la satisfacción de las preferencias de los usuarios.

Clients Externos



Son los individuos que realizan algún tipo de **interacción con la empresa** y a quienes de cierto modo se satisface algún tipo de necesidad.

Clasificación



Comprador

Son los individuos que adquieren el producto o servicio.



Proveedores

Son las empresas que venden el producto terminado o materia prima, con el fin de que la empresa pueda atender las necesidades de los clientes.

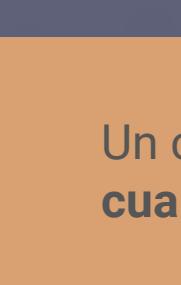


Entorno social

Son las empresas que se encuentran en el entorno y realizan algún tipo de contacto, sea para suministrar información como lo son las entidades estatales, entidades financieras, medios de comunicación.



Posicionamiento en el mercado



Crecimiento económico mediante la generación de ingresos



Disminuye costos de marketing



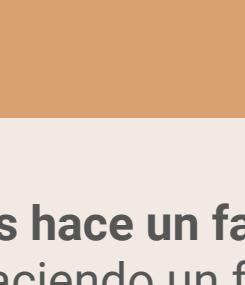
Debilita la competencia



Aumenta la reputación y el buen nombre de la organización



Los clientes hacen parte del **activo más importante** de la empresa.

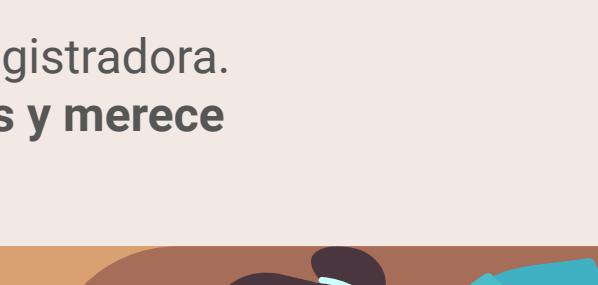


Contribuye al mejoramiento continuo de los procesos frente a los productos y/o servicios ofertados

7 principios para definir al cliente

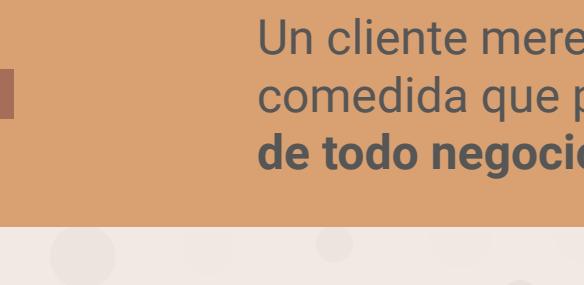
La excelencia del servicio, Albrecht.

Un cliente es la **persona más importante** en cualquier negocio.

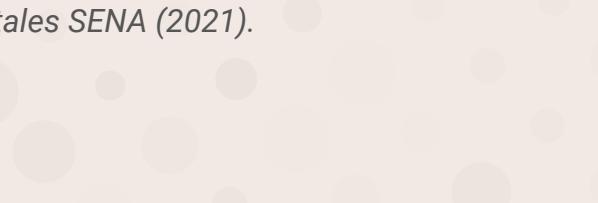
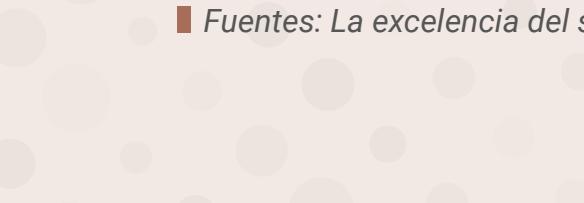


Un cliente no depende de nosotros. **Nosotros dependemos de él.**

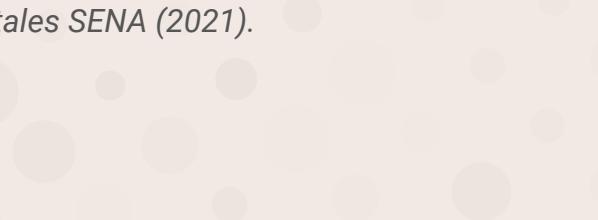
Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. **Es un objetivo.**



Un cliente nos hace un favor cuando llega, no le estamos haciendo un favor atendiéndolo.



Un cliente es una **parte esencial** de nuestro negocio; no es ningún extraño.



Un cliente no es solo dinero en la registradora. Es un **ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.**

Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle. **Es el alma de todo negocio.**

