

Cliente o usuario: Definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable

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

Cientes 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.**

Cientes 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 los son las entidades estatales, entidades financieras, medios de comunicación.

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.



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



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

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

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.**