

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

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



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.



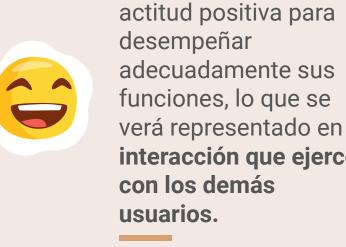
**Características** 

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



verá representado en la interacción que ejerce

> 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.



tipo de necesidad.

Clientes

**Externos** 

Son los individuos que realizan

cierto modo se satisface algún

algún tipo de interacción con

la empresa y a quienes de



Comprador Son los individuos que adquieren el producto o servicio.

**Proveedores** 



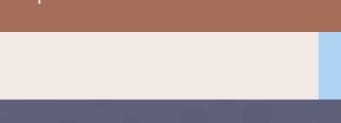
Son las empresas que venden el producto terminado o materia prima, con el fin de que la empresa pueda atender las necesidades de los clientes.

**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.







Crecimiento

en el mercado

**Posicionamiento** 



la generación de ingresos

**Disminuye costos** 

de marketing

económico mediante



Debilita la

competencia



Aumenta la reputación y el buen nombre de la organización



de la empresa.

del activo más importante



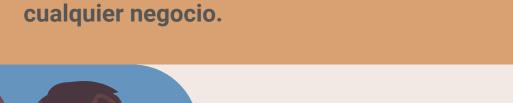


continuo de los procesos frente a los productos y/o servicios ofertados

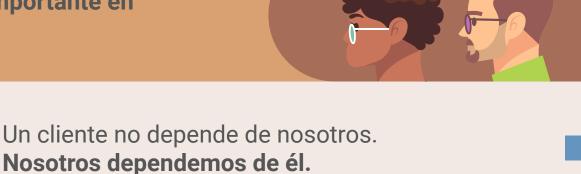
Contribuye al mejoramiento

## La excelencia del servicio, Albrecht.

7 principios para definir al cliente



Un cliente es la persona más importante en





nuestro trabajo. Es un objetivo.

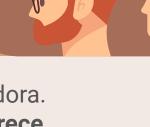






de todo negocio.

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

