

## Tarea #2

Nombres: Erinson Borrayo Carné: 16004336 Fecha: 25/11/2020

### 1. Explique qué importancia tiene el cliente y el consumidor para la empresa

Es muy importante tanto uno como otro, esto debido a que si no existe una persona que use o consuma el producto no existirían personas que lleguen a comprar el producto. Por ejemplo si sale una nueva hamburguesa pero a nadie le gusta (consumidor), nadie irá a comprarla (cliente) por lo cual esto generará pérdidas para la empresa, ya que se hizo un producto sin tomar en cuenta las necesidades del consumidor.

### 2. Defina que es un consumidor final

Es la persona que hace uso del producto o del servicio directamente, por ejemplo el mantenimiento para una computadora, nosotros (somos los clientes) contratamos un servicio de mantenimiento, pero es la computadora al final la que consume el servicio y se ve beneficiada.

### 3. Mencione cuales son los pasos principales en el comportamiento del consumidor, explique uno.

Inicia cuando se presenta una **carencia** de saber que algo le hace falta, no es que sea una necesidad prioritaria, pero sabe que puede llegar a obtenerla.

- el consumidor toma conciencia de que tiene **necesidad** de algo porque sabe que a largo o corto plazo pueda que le sirva.

- así que se **motiva** a tratar de conseguir el producto para poder satisfacer la necesidad que siente.

- durante el proceso **aprende** a resolver sus necesidades teniendo en cuenta que de una u otra manera puede llegar a tener el deseo de querer obtener algún producto.