

Nombres: Erinson Borrayo Carné: 16004336 Fecha: 27/11/2020

1. ¿Qué tipos de clientes cautivos pueden existir en un mercado? Dé un ejemplo de algún caso que conozca en el mercado.

Clientes que compran por hábito: Estos son los clientes que siempre compran en el mismo lugar, compran por que si, ya no por necesidad sino por que si.

Clientes con altos costos por cambio de proveedor: Aca es cuando el cliente sabe que le sera muy costoso cambiar de proveedor ya que, ya sabe coo trabaja el proveedor.

Clientes con altos costos de busqueda: Aca es cuando el cliente no tiene la información adecuada de un producto y el cliente no sabe si el producto es bueno o malo el producto.

Por ejemplo yo era un cliente por hábito ya que todos los días pasaba comprando subway aunque no lo necesitara pasaba comprando dia con dia.

2. ¿Por qué es importante para una empresa tener clientes frecuentes y cómo puede hacer para mantener la fidelidad del cliente?

Por que los clientes que compran con frecuencia son los que le aumentan las ganancias a las empresas y sabe que el cliente frecuente esta satisfecho con los productos que se le venden, en cambio los clientes nuevos no se saba si regresaran con frecuencia. Para mantener la fidelidad de un cliente es necesario conocer al cliente saber lo que le gusta lo que compra o lo que busca para asi poder ofrecerle esos productos, tambien es necesario premiar al cliente con beneficios exclusivos, ya que asi el cliente se sentira “querido” y entonces querra regresar por más, y a su vez como ya sabemos que es lo que el cliente busca empezar a hacer productos que se adapten con la necesidad del cliente para que asi el cliente siga yendo a la empresa por que sabe que encontrara productos que se adapten con el.

3. Explique por qué actualmente las empresas enfrentan con muchos clientes mercenarios

Esto debido a que hoy en día existen muchas empresas o lugares que venden el mismo producto, y como el cliente siempre busca mejores cosas entonces lo que hace es que se cambia de empresa esperando a que esa le ofrezca un mejor producto y que pueda satisfacer mejor sus necesidades.