

Modelo de negocios CANVAS

Relación con

los clientes

en Lectura Fácil



Modelo de negocios **CANVAS**

Relación con los clientes en Lectura Fácil



La relación con los **clientes** es el bloque número 3 del **modelo de negocios** que se llama CANVAS.

- **CANVAS:**

Palabra en inglés que significa lienzo, lona o panel en blanco para dibujar, pintar o escribir.

- **Cliente:**

Persona que compra algo que quiere o necesita en un negocio.

- **Modelo de negocios:**

Es una herramienta para conocer cómo funciona la organización de un negocio.

Las relaciones con los clientes son las formas en la que nos comunicamos con los clientes del negocio:

- La forma en la que contactamos con los clientes.
- La forma en la que nos damos a conocer.
- La forma en la que solucionamos los problemas que los **productos** o **servicios** puedan tener.
- La forma en la que se realiza la compra.
- La forma en la que nos comunicamos con los clientes en la **postventa**.

Hay 4 tipos de relaciones con los clientes. Estos 4 tipos de relaciones tienen diferentes niveles de cercanía con ellos. Por ejemplo, al atender a los clientes, o al solucionar sus problemas.

• **Productos:**

Objetos o elementos que vende una empresa y que puedes ver o tocar.

• **Servicios:**

Actividades que venden las empresas pero que no puedes ver o tocar. Por ejemplo, una empresa que ofrece el servicio de limpieza.

• **Postventa:**

Período de tiempo después de que el cliente compra un producto o servicio.

1) Atención directa

La atención directa es cuando tú o los trabajadores de tu negocio se comunican de forma directa con los clientes.

De esta forma, tú o los trabajadores de tu negocio preguntan cuáles son las necesidades al cliente, y hacen la venta del producto o servicio.

También resuelven las dudas que tiene el cliente. Por ejemplo, la atención directa ocurre en una tienda de verduras cuando el cliente entra y tú o tus trabajadores le preguntan qué necesita.

2) Atención indirecta

La atención indirecta es cuando un **intermediario** entrega el producto o servicio.

Para que el cliente te contacte, debe utilizar otros medios de comunicación como:

- teléfono,
- correo electrónico,
- o redes sociales.

Por ejemplo, tienes un negocio de venta de muebles a intermediarios.

La atención indirecta ocurre cuando el cliente compra un mueble en un intermediario, y no tiene las instrucciones para armar el mueble. El cliente llamará por teléfono a tu negocio para pedir las instrucciones para armar el mueble.

• **Intermediarios:**

Personas o negocios que compran tus productos o servicios para ellos venderlos después.

3) Atención personalizada

La atención personalizada es cuando la comunicación con los clientes es más cercana.

La atención personalizada permite conocer los gustos y preferencias de los clientes para guiarlos a conseguir el mejor producto o servicio. Los negocios que no tienen muchos clientes utilizan atención personalizada.

Estos negocios venden productos y servicios que generan muchas ganancias.

Por ejemplo, la atención personalizada ocurre en tiendas que venden automóviles.

4) Atención automatizada o de autoservicio

La atención automatizada o de autoservicio es un tipo de atención directa.

Esta atención utiliza medios informáticos para atender a los clientes.

También permite que los clientes puedan comprar solos.

Por ejemplo, la atención automatizada ocurre en las páginas web de compras, como tiendas que venden ropa.

Para escribir el bloque 3
tú tienes que elegir
el tipo de relación con los clientes.
Esta decisión tiene que ser
según tu **propuesta de valor**
y con los **segmentos** de clientes
de tu negocio.

● **Propuesta de valor:**

Los productos o servicios resuelven necesidades que la gente tiene.

La necesidad que resuelve el producto o servicio de tu negocio es la propuesta de valor.

Por ejemplo, una persona necesita una polera, de su grupo de música favorito y busca una tienda que tenga esa polera. Así resuelve la necesidad de tener una polera de su grupo de música favorita.

● **Segmentos:**

Parte de un elemento o de un todo.

Por ejemplo, un grupo de personas que tienen entre 18 y 25 años, corresponden a un segmento de edad.



¿Ya decidiste cuál será el tipo de relación con tus clientes?

¿Qué tipo de relación con tus clientes los valora más?



Financia



Fonapi
Fondo Nacional
de Proyectos Inclusivos

Desarrolla



©Documento adaptado por CEDETi UC y validado por Universidad de los Andes.

© Lectura Fácil Europa. Logo: Inclusion Europe.
Más información en www.easy-to-read.eu