



UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA

INGENIERÍA EN SISTEMAS Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE SOFTWARE

ING. ALEXIS MORÁN

ENSAYO SABER ESCUCHAR AL CLIENTE

MARÍA CELESTE MORÁN MORALES **1890-16-3000**
10MO. SEMESTRE

GUASTATOYA, 30 DE JULIO DE 2020.



¿Por qué es importante saber escuchar al cliente?

Al momento de trabajar en un producto, es importante saber cuales son las necesidades que el cliente requiere sobre el mismo. Existen varias razones para tomar en cuenta los requerimientos del cliente, entre las que destacan:

- **Para obtener ganancias:** Los activos de una empresa son el resultado de lo que gastan los clientes, son ellos quienes hacen que las ganancias sean posibles y lo que permite tener utilidades. Entender cómo utilizan los clientes nuestro producto y para qué, ayudará a incrementar el volumen de unidades vendidas.
- **Para destacar de la competencia:** Entender las necesidades de los clientes que aún no son conocidas por cualquier otra compañía te da una ventaja. Te da la oportunidad, por ejemplo, de ampliar tu cartera de productos. Lograr conocer a los clientes, sus estilos de vida y lo que buscan en un producto o servicio puede darte grandes ideas para nuevos negocios.
- **Para retener a tus consumidores:** Los clientes nuevos son más caros que los que ya tienes. Adquirir nuevos clientes requiere de más esfuerzo publicitario y de marketing, no sólo para que conozcan la marca, sino también para que vean y entiendan los productos y servicios que ofreces. Por otro lado, un cliente ya existente ya está consciente y



conoce lo suficiente. Una estrategia de retención efectiva puede traer un mayor retorno que una campaña nueva de marketing.