SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

TIPOS DE CLIENTES

INTEGRANTES

Macias Gómez Melisa

Macias Gómez Kelly Johana

Osorio Mazo Alejandro

Vélez Cárdenas Aura

DOCENTE

Yan Gerardo Arévalo Martínez

FACULTAD

Asistencia Administrativa

C= 4.0

MATERIA

Atención Al Cliente

Noviembre De 2022

Powered by CamScanner

Tema: tipos de clientes

Subtemas:

-Tipos De Precios

-Tipos De Calidad

-Tipos De Marca

-Tipos De Conveniencia

Taller

Logística:

-Servicio De Excelencia

-Qué Es Empatía

-Identificando Las Necesidades Del Cliente

-Nuestro Rol Y Responsabilidad Con El Cliente

-Clave Para Lograr Un Servicio De Excelencia

Desarrollo

1. Cuando hablamos de excelencia en el servicio al cliente se hace referencia a la capacidad de los proveedores un servicio y el cumplimiento que presentan estos, respecto a la venta de sus productos y el tipo de interacción que se tiene entre el cliente y el vendedor. Como también la implementación de distintas estrategias para superar las expectativas de un cliente.

Powered by CamScanner

2. La empatía es la capacidad de interactuar con las demás personas y de construir vínculos o relaciones, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos. Cuando hablamos de la empatía en el área del servicio al cliente hablamos de un tipo de interacción que busca el satisfacer al cliente de una manera complaciente y determinada, con productos o servicios en específico.
3. Para identificar es necesario tener estrategias y una buena comprensión de lo que lleva al cliente a tomar decisiones con respecto a productos o servicios.
4.

- Aumentar la satisfacción del cliente
- Reducir o controlar costos
- Fidelizar a los clientes
- Conocer a los clientes
- Dar una buena imagen de la empresa o negocio

5.

- Conoce a tu cliente
- Personaliza tu comunicación
- Escuchar y ofrecer soluciones
- Presta atención a los detalles
- Interesante de verdad
- Construye confianza
- Mejora los tiempos de respuesta

Powered by CamScanner

Interrogantes:

1- ¿Para Mí Que Es Un Servicio De Excelencia?

2- ¿Qué Es Un Cliente?

3- ¿Quiénes Son Nuestros Clientes?

4- ¿Qué Obtiene Una Empresa O Negocio Al Brindar Un Servicio De Excelencia?

Respuestas:

1. Para mi un buen servicio al cliente es brindarle una buena asesoría y atención, ayudando al cliente a la superación de sus expectativas con respecto al producto o servicio que quiere adquirir.
2. Un cliente es una persona jurídica o natural que desea adquirir un servicio o producto de una empresa, el cliente también es visto como aquel que genera los ingresos de entrada de una transacción.
3. El cliente es el protagonista de nuestro negocio, trabajamos para el y el servicio para brindarle un servicio de calidad como representantes de un establecimiento o empresa.
4. Esto va desde las recomendaciones por parte de los clientes satisfechos, como también de publicidad gratuita para el establecimiento o empresa que presto un servicio de calidad que logro satisfacer todas las necesidades del cliente en su totalidad.

Powered by CamScanner