MATRIZ TIPOLOGIA DE CLIENTES



Tipología de cliente, el aprendiz caracterizará los diferentes tipos de clientes para realizar un manejo de objeciones pertinente, se trata de una etapa natural del proceso y debemos prepararnos para ella se construirá una matriz de datos donde se referencie las características de cada uno de los clientes identificados por los aprendices

El aprendiz diseñara la matriz de tipos de clientes con sus diferentes caracterizaciones, donde deberán llevar tipo del cliente, características y manejo de objeciones.

Tipos de Clientes	Características Distintivas	Manejo de objeciones o tratamiento
Amigables	Te llegan con vos baja y hablando sobre si hay soluciones a dicho daño	Tiendo a tener paciencia y espera
Rabioso o problemático	Llegan encaminados y renegando	Tienden a no tener paciencia y quieres q les soluciones de una
Pasivos	Clientes que quieres que les des solucion inmediata	.estos clientes siempre tiene la calma mientras se trabaja en el problema
Ruidosos	Son personas que llegan gritando y renegando del servicio así sea bueno igual ellos dicen q el servicio es malo	Al igual ellos uno les explica la problemática y ellos pueden tener la razón y por más que le explique igual no vas a lograr convercerlos
Colérico	Persona que llega riéndose y depronto cambia su forma	Estos clientes son difíciles de tratar por el cual hay que

	de ser y se nota bravo y pelea por todo	darles la razón así no la tenga el cliente













