



DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN
Servicio al cliente 12130022
FICHA: 2229104 – INSCRIPCION: 1531289

1. MATERIAL DE APOYO ANEXO A LA GUIA DE APRENDIZAJE:

1.1 DEFINICION CLIENTE EXTERNO:

Los clientes externos son las **personas que pagan y utilizan los productos o servicios que ofrece su empresa**. Cuando se crean ideas y se diseñan soluciones, estos clientes son las personas para quienes se está diseñando.

Para que quede claro: un cliente externo es una persona que **no está directamente conectada a su organización** salvo por la compra de su producto o servicio.

Este cliente podría ser un comprador único o una persona con la que trabaje a largo plazo, proporcionando complementos u opciones de personalización.

Los objetivos para su cliente externo pueden depender de su producto, pero pueden incluir compras repetidas, recomendaciones y comentarios positivos.

Puede consultar con ellos después de la compra o durante el uso para realizar encuestas formales o de pulso rápido. Son el elemento vital de la empresa debido al flujo de ingresos que proporcionan: **si no están aquí, la empresa fracasa**.

1.2 DEFICION CLIENTE INTERNO:

Un cliente interno es alguien que **tiene una relación con su compañía, aunque puede o no comprar el producto**. A menudo es una persona que trabaja dentro de la empresa, como empleados o gerentes.

Los clientes internos **no necesitan ser directamente internos de la empresa**. Por ejemplo, puede asociarse con otras compañías para entregar su producto al usuario final (el cliente externo). Todos estos clientes internos participan en la entrega del producto a su cliente final. Las partes interesadas y los accionistas son también clientes internos bastante significativos.

COMPARANDO CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS:

Los clientes externos han sido inherentes al negocio desde que la gente comenzó a fabricar y vender productos. La idea de un cliente interno, sin embargo, es más moderna. Por ejemplo, Six Sigma promueve la identificación de clientes internos como una forma de crear un entorno de trabajo más positivo.; el entorno laboral debe satisfacer a las personas que trabajan en él, más allá de la nómina. La idea es: ***cuanto mayor sea la moral de los empleados, más trabajarán con integridad y productividad.***

Carlos Alberto Chacón Morales

Instructor Formación Complementaria

Centro de Gestión tecnológica de Servicios

Regional Valle del Cauca, Cali-Colombia

Tel.: 310-3941877

carchac1@misena.edu.co