

Dominando el Arte de la Tipología de Clientes

Descubra cómo la clasificación estratégica de sus clientes puede transformar su enfoque de marketing y atención al cliente, impulsando el crecimiento y la lealtad.



www.sena.edu.co





Agenda

Navegando por el Universo del Cliente

01

Definiendo la Tipología de Clientes

Comprenda qué es y por qué es crucial.

02

Tipologías Clave

Exploración de clientes por comportamiento, actitud y personalidad.

03

Herramientas de Identificación

Métodos prácticos para reconocer a cada tipo de cliente.

04

Beneficios Mutuos

Cómo la tipología beneficia a su empresa y a sus clientes.

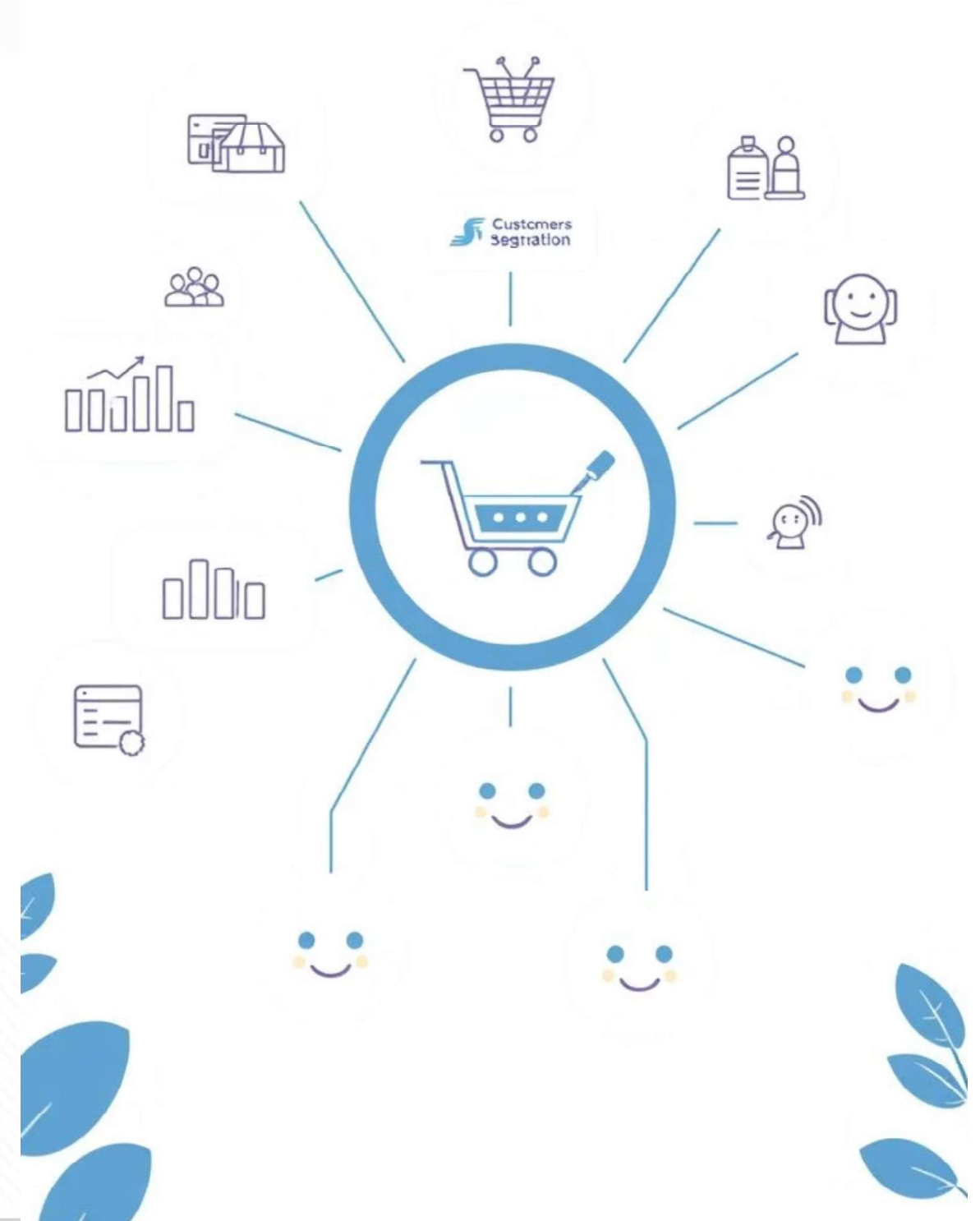
05

Estrategias de Atención Personalizada

Adapte su servicio para maximizar la satisfacción.

¿Qué es la Tipología de Clientes?

- Características demográficas (edad, género, ubicación).
- Comportamientos de compra (frecuencia, productos, canales).
- Necesidades y expectativas (lo que buscan y esperan).
- Personalidad y actitudes (rasgos psicológicos y reacciones).
- Nivel de satisfacción (su percepción sobre el servicio).
- Historial de interacción (contacto previo con la marca).





Principales Tipologías de Clientes

Según su Comportamiento de Compra



Cliente Impulsivo

Toma decisiones rápidas, se deja llevar por emociones.

Estrategia: Presentar opciones atractivas inmediatamente.



Cliente Analítico

Compara precios y características, solicita información detallada.

Estrategia: Proporcionar datos técnicos y comparativos, paciencia.



Cliente Habitual

Compra regularmente, leal a la marca, conoce bien el servicio.

Estrategia: Mantener la calidad y reconocer su fidelidad, ofertas exclusivas.

Comprender estas motivaciones le permite anticipar y satisfacer las necesidades de cada cliente, optimizando la experiencia de compra.



Segun su Actitud y Personalidad

Según su Actitud

Cliente Satisfecho

Conforme, recomienda, regresa. Estrategia: Mantener calidad, fomentar lealtad.

Cliente Insatisfecho

Experiencias negativas, quejas. Estrategia: Escucha activa, solución rápida, seguimiento.

Cliente Neutro

Sin emociones fuertes, potencial de mejora. Estrategia: Crear experiencias positivas memorables.

Según su Personalidad

Cliente Dominante

Quiere control, directo, exigente. Estrategia: Eficiente, directo y profesional.

Cliente Sociable

Gusta la interacción, valora relaciones. Estrategia: Amigable, empático y conversador.

Cliente Detallista

Necesita información completa, metódico. Estrategia: Organizado, preciso y paciente.

Cliente Reservado

Poca interacción, tímido. Estrategia: Respetuoso, discreto y eficaz.

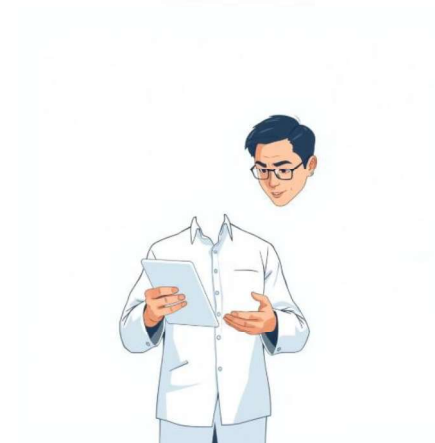
Según su Nivel de Experiencia



Cliente Nuevo

- Primera vez que utiliza el servicio.
- Necesita orientación clara.
- Forma sus primeras impresiones.

Estrategia de atención: Ofrecer una bienvenida cálida, una explicación detallada del servicio y un seguimiento proactivo para asegurar su comodidad y resolver dudas iniciales.



Cliente Experto

- Conoce bien el producto/servicio.
- Tiene expectativas muy altas.
- Puede hacer comparaciones sofisticadas.

Estrategia de atención: Demostrar respeto por su conocimiento, proporcionar información avanzada y ofrecer valor agregado que supere sus altas expectativas. Evitar redundancias y centrarse en la eficiencia.

Herramientas Clave para el Reconocimiento

La identificación precisa de la tipología de un cliente es fundamental. Estas herramientas le permitirán captar señales valiosas durante la interacción:



Observación Directa

- Lenguaje corporal.
- Tono de voz y velocidad al hablar.
- Vestimenta y apariencia general.



Escucha Activa

- Palabras clave que utiliza.
- Tipo de preguntas que formula.
- Preocupaciones expresadas.
- Nivel de conocimiento demostrado.



Preguntas Estratégicas

- "¿Es la primera vez que usa nuestro servicio?"
- "¿Qué características valora más?"
- "¿Ha tenido experiencias similares antes?"



Beneficios de Identificar Tipologías

Para la Empresa



Mejora la Satisfacción del Cliente

Atención personalizada que cumple expectativas.



Aumenta las Ventas

Ofertas y comunicaciones más relevantes.



Reduce Quejas y Reclamos

Anticipación de problemas y resolución efectiva.



Fideliza Clientes

Relaciones a largo plazo basadas en la confianza.

Para el Cliente



Recibe Atención Personalizada

Siente que sus necesidades son comprendidas.



Satisface sus Necesidades Específicas

Obtiene exactamente lo que busca, sin frustraciones.



Ahorra Tiempo Valioso

Interacciones más eficientes y directas.



Mejora su Experiencia General

Proceso de compra o servicio más agradable.

Estrategias Generales de Atención

Una vez identificada la tipología, la clave está en adaptar la interacción. Aquí algunas pautas esenciales:



Adaptación del Lenguaje

- Técnico vs. Sencillo.
- Formal vs. Informal.
- Directo vs. Descriptivo.

Ajuste su vocabulario al nivel de conocimiento y preferencia del cliente.



Ritmo de Atención

- Rápido para impulsivos.
- Pausado para analíticos.
- Eficiente para reservados.

Respete el tiempo y la forma de procesamiento de cada tipología.



Canales de Comunicación

- Presencial, telefónico, digital.
- Según preferencias del cliente.

Ofrezca opciones y priorice el canal preferido para maximizar la comodidad.

Puntos Clave a Recordar

- **Personalización:** Cada cliente es único; su atención también debe serlo.
- **Observación:** Las señales no verbales son tan importantes como las verbales.
- **Flexibilidad:** Adapte su estrategia de forma dinámica.
- **Valor:** Una buena tipología de clientes se traduce en valor para todos.





GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682



www.sena.edu.co