PROPÓSITO:

Comprender como tomar mejores decisiones financieras en mi proyecto de vida

MOTIVACIÓN:



EXPLICACIÓN:

LOS CLIENTES

Cualquier negocio es exitoso si sus ventas son altas y las ventas son altas si la empresa tiene muchos y frecuentes clientes que confíen en la marca, en el producto y en la empresa. El sueño de todo emprendedor es enamorar a sus **clientes,** es convencerlos de que su producto o servicio es el mejor y hacer que siempre los adquieran. Lo primero que se debe hacer para lograrlo es conocerlos, saber qué quieren, qué no quieren y cómo se les debe llegar para convencerlos.

Cuando adquirimos un producto o servicio, todos queremos algo con él, satisfacer una necesidad y cuando aquello que adquirimos la satisface, estamos conformes como clientes. Imagina por ejemplo que tiene la necesidad de alimentarte y recurres a un producto, un sándwich por ejemplo, para satisfacerla. Si es de buena calidad, es apetitoso y te quita el hambre, estarás satisfecho, pero si el sándwich no tiene ingredientes frescos o tiene mal sabor no quedarás satisfecho y difícilmente volverás a comprarlo, así que te conviertes en un cliente insatisfecho.

Ahora bien, si encuentras que el sándwich que compraste no sólo estaba bien hecho sino que su sabor es mejor de lo que esperabas y encuentras que no solo quita el hambre sino que también es muy saludable, has excedido tus expectativas y recibes más de lo que esperabas, en ese caso no sólo eres un cliente satisfecho sino un cliente fiel ya que siempre que puedas recurrirás al mismo producto para satisfacer tu hambre. Como ves, cuando el cliente obtiene más de lo que esperaba y tiene un producto de alta calidad será un cliente fiel que atraerá a otros clientes recomendando el producto y haciendo crecer la marca.

TIPOS DE CLIENTES:

Clientes esporádicos por la necesidad - Clientes esporádicos por el producto - Cliente habitual o frecuente - Cliente fiel - Cliente evangelizador - Cliente recomendado.

DESCARGAR SESIÓN 6

EJERCICIOS:

Los ejercicios de esta sesión son un complemento de las actividades de tu cartilla impresa. Son ejercicios OPCIONALES por lo tanto no es obligación que las desarrolles, aunque el hacerlo mejorará tus competencias emprendedoras y financieras

EVALUACIÓN:

BIBLIOGRAFÍA:

Cartilla grado 9 - Programa BBVA