

1) Satisfacer la necesidad del cliente es el objetivo último del proceso de atención. Tras obtener del cliente la información oportuna. Estaremos en condiciones de conocer sus necesidades y expectativas. Recordemos que calidad se define en términos de satisfacción de necesidades y expectativas.

2) La definición más asequible que conozco de la oferta es la cantidad de bien o servicio que el vendedor pone a la venta. Este bien o servicio pueden ser bicicletas, horas de clases de conducir, caramelos o cualquier cosa que se nos ocurra. La demanda es la cantidad de un bien o servicio que la gente desea adquirir.

3) El intercambio existe cuando hay un acto de obtener de alguien un objeto deseado, ofreciéndole algo a cambio. Desde la perspectiva del marketing, el objetivo no es obtener un intercambio, sino mantener relaciones de intercambios. Las relaciones se crean al entregar valor y satisfacción.

4) Escucha a los clientes
Ponte en su lugar
Experimenta tus propios productos.
Aprende de tu competencia.
Proporciona una experiencia completa a los clientes.