

**NOMBRE:** JEFERSON LEONARDO CUENCA ORJUELA

**PROFESOR:** YAMILE MUÑOZ

## **RESOLVER.**

1. ¿Quiénes son los clientes?

### **Respuesta.**

desde mi punto de vista un cliente, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.

2. ¿Cuáles son las características de un cliente?

### **Respuesta.**

**El autosuficiente.** ¿Quién no tiene un amigo o conocido que siempre crea estar en posesión de la verdad absoluta? Los clientes autosuficientes son aquellos que creen conocer todas las respuestas, son auténticos fans de las discusiones, que alían con un tono sarcástico y agresivo, además de ser el tipo de comprador eternamente descontento.

En estos casos, la mejor actitud del vendedor es no tomárselo como algo personal y dejar que él hable, haciéndole preguntas. Él mismo dará la solución y cerrará la compra.

**El distraído.** Los comerciales se encuentran a menudo con el tipo de cliente que parecen ausentes y que vagan por el establecimiento como si no supieran qué están haciendo allí.

Aunque aparentemente no escuchan, el vendedor tiene que demostrar interés y curiosidad por aquello que necesita. Lo mejor en estos casos es actuar con rapidez y elaborar un único argumento, ya que es poco probable que este tipo de compradores rebatan una idea si se les convence.

**El reservado.** La verdadera prueba de fuego para la paciencia de un vendedor llega con los clientes reservados, ya que, necesitan mucho tiempo para tomar una decisión. El perfil responde a una persona impasible, muy desconfiada y tímida. Para conquistarle, no sólo hay que ser amable, sino proponer distintas alternativas y repetir los argumentos bajo formas distintas.

Lo más conveniente es seguir su ritmo por lo que nunca hay que impacientarse y, sobre todo, no hay que presionarlo para que decida.

**El hablador.** Mientras unos tipos de clientes compran, hay otros clientes que sólo miran. Por este motivo, es importante identificarlos rápidamente. El comprador que no pone objeciones de ventas debe ser alguien desinteresado que no quiere comprar. En otros casos, hay gente que está más interesada en hablar de sí mismos que en comprar y son poco dados a la acción.

Hay que atenderlos con simpatía, pero sin distracción e intentando centrar el tema comercial para descubrir si comprará o no.

**El indeciso.** Tomar decisiones nunca es fácil, pero hay personas a las que realmente les cuesta hacerlo. Los compradores indecisos son incapaces de decidir por sí mismos. Por este motivo, el comercial nunca debe dejarlo solo. Hay que apoyarlo, confirmar cada decisión por la que se vaya inclinando y no plantearle demasiadas alternativas para que no navegue a la deriva en un mar de dudas. Es recomendable ser muy rápido tanto en gestos, como en palabras.

Partiendo de que “**vender es ayudar al cliente a tomar una decisión de compra**”, debemos saber enfocar la gestión de venta a un nivel de labor consultiva y por tanto a aportar soluciones para ser considerado como un socio del cliente, independientemente de la tipología que tuviera.

### 3. ¿Cómo debemos tratar a los clientes?

Respuesta.

Debemos tratarlos de la mejor manera, hacerlos sentir importantes y llevarles la idea en todo.

4. ¿Qué opinas de los buzones de sugerencias para los clientes?

Respuesta.

Para mí el buzón de sugerencias es muy importante para los clientes, como también para la empresa ya que se beneficia al investigar el logro que tubo al satisfacer al cliente o en el corregir su no satisfacción saber como podemos mejorar la atención prestada y más.

5. ¿Cómo lograr un cliente satisfecho?

Respuesta

Primero que todo demostrándole que él es muy importante para nosotros prestándole una buena atención, ofrecerle un producto de muy buena calidad, aclarándole sus dudas al comprar un producto.