

## TALLER DE EMPRENDIMIENTO

**NOMBRE: JEFERSON LEONARDO CUENCA ORJUELA**

**CICLO: 5-2**

### NECESIDADES DE LOS CLIENTES

#### REALIZAR:

1. ¿Cómo consideras que se puede tener un cliente satisfecho?

**Respuesta.**

En prestarle una buena atención y buen servicio, ofrecerle mercancía de buena calidad, hacer creer al cliente que nos interesa, crear una gran confianza a la hora de adquirir un producto.

2. ¿Cómo debe ser atendido un cliente?

**Respuesta.**

Ser accesible con el cliente.

Ser paciente y tener habilidades de escucha.

Una buena fluidez verbal.

Ser cortés amable.

Voluntad de resolver las quejas o dudas del cliente.

3. ¿Cuáles son las necesidades básicas de un cliente?

**Respuesta.**

**1. La experiencia del usuario:** La experiencia general de los clientes que utilizan su servicio o producto se conoce como experiencia del usuario. Para que tu oferta sea útil, debe ser fácil de usar, sencilla e intuitiva.

**2. Precios:** Tus clientes son únicos, al igual que sus presupuestos. Una pequeña empresa puede no tener el mismo tipo de presupuesto que las grandes empresas. Es importante para ellos que los productos tengan un precio justo.

**3. Conveniencia:** La facilidad de operación y la conveniencia son importantes para tus clientes. Debes atender convenientemente las necesidades del cliente para ser eficiente y eficaz.

**4. Funcionalidad:** Es importante que los clientes no sólo usen tu producto o servicio sino que también lo usen de manera efectiva para atender sus preocupaciones y necesidades.

Identifica y satisface las necesidades de los clientes ofreciendo valor a través de tus productos. Difunde información de tu producto y el valor que ofrece.

**5. Diseño:** Su diseño debe ser atractivo para los clientes, un diseño elegante y eficiente, y elevar el placer del cliente.

**6. Eficiencia:** El producto o servicio tiene que ser fiable, eficiente, de alto rendimiento y compatible con otras herramientas para satisfacer todas las necesidades y requerimientos de tus clientes.

Tipos de necesidades del cliente relacionadas a servicios

**7. Empático:** Tus clientes esperan empatía cuando interactúan con los representantes de tu marca, ya sea en ventas, marketing o apoyo. No todos tus clientes están usando tu producto o servicio para el mismo propósito o en la misma medida. Ayuda a tus consumidores a abordar sus preocupaciones con calma y a tiempo.

Además, un buen servicio es esencial para lograr la satisfacción del cliente. Los clientes de diferentes regiones pueden encontrar diferentes problemas, y ser empáticos es esencial para ofrecer un buen apoyo al consumidor.

Ofrecer grandes características de los productos es bueno, pero nada puede reemplazar un excelente apoyo al cliente. Una mala crítica en los canales de redes sociales como Facebook, Twitter o Instagram puede obstaculizar seriamente la reputación y los ingresos de tu marca.

**8. Transparente:** Los clientes esperan y aprecian que las organizaciones sean transparentes, incluso si se trata de aceptar sus defectos o deficiencias. Sé transparente y honesto acerca de los cambios de políticas, cambios de precios, cortes de servicio, etc., para ganar su confianza y mantenerla. Los clientes se quedarán con tu marca por más tiempo, invirtiendo en una relación a largo plazo.

**9. Justo:** Esto no se refiere sólo a los precios. Se extiende a lo que el servicio ofrece, sus beneficios, la política de la empresa, etc. Los clientes confían en ti cuando toman una decisión y gastan dinero para utilizar tus servicios. Necesitas mantener esa confianza.

**10. Opciones:** Ofrece a tus clientes opciones cuando estén listos para invertir en tu negocio. Deleita a los clientes mientras compran con opciones de pago, variedad, planes de suscripción, etc. Aprenderán tu marca y se convertirán en promotores de su organización

4. ¿Cómo identificar las necesidades del cliente?

**Respuestas.**

1. Realizando un estudio o encuesta periódicamente del cliente.
2. Saber cual es el producto que más consume.
3. La forma de pago que más utiliza.
4. Las ofertas que más le gustan.
5. La forma en que le gusta ser más atendido sea por un hombre o una mujer.
6. La satisfacción al recibir una buena información de un producto.

5. ¿Cuántos tipos de necesidades tienen los clientes?

**Respuesta.**

**La calidad requerida.** Corresponde a los atributos indispensables que el cliente pide al expresar sus necesidades y que la empresa puede conocer en todos sus términos para satisfacerlas.

**La calidad esperada.** Se refiere a aquellos atributos del bien que complementan los atributos indispensables no siempre explícitos, pero que el cliente desea y que suelen tener un fuerte componente subjetivo. Se denominan expectativas.

**La calidad potencial.** Son las posibles características del bien que desconoce el cliente, pero que, si se las ofrecemos, valora positivamente.