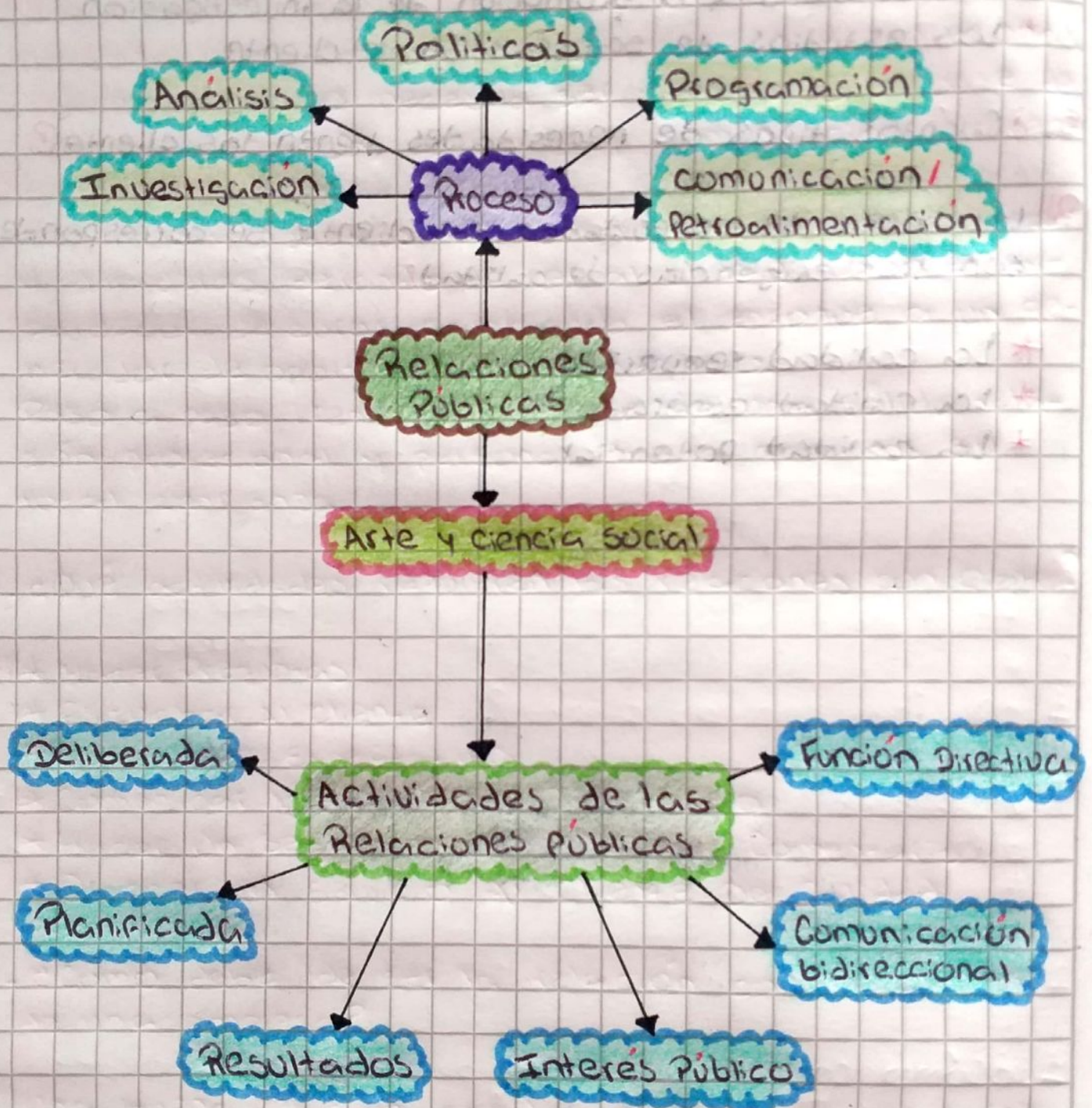


# TALLER #7 27-03-21

## Relaciones Con Los Clientes



### Actividad

1. ¿Cuáles son los tipos de relación con el cliente?

#### R1★ Asistencia Personal

Es la interacción que se lleva a cabo entre un repre-



representante y el cliente. Puede ser física cuando se hace cara a cara, o a distancia, cuando la relación con el cliente ocurre por un medio telefónico o por correo electrónico, desde que no sean automatizados.

### \* Asistencia Personal Exclusiva

Es el tipo de relación con el cliente en donde un representante específico atiende a determinado cliente durante todo su viaje de compra. Por su naturaleza, suele prolongarse por más tiempo.

### \* Autoservicio

La empresa no mantiene una relación directa con los clientes pero ofrece los recursos necesarios para que los usuarios de forma autónoma puedan atender sus necesidades.

### \* Por servicios Automatizados

Es el resultado de la integración de la Inteligencia Artificial al mercado. En estos casos puede haber o no un representante de atención al cliente cuya interacción dependerá del tipo de información requerida por el cliente.

### \* Comunidades

Varias marcas han visto el gran diferencial de integrar a sus usuarios a través de diferentes tecnologías, creando comunidades con intereses y necesidades en común.

### \* Creación Colectiva

De la mano de las comunidades, otro tipo de relación con el cliente surgió a través de plataformas digitales como YouTube. La idea principal es que a través de la creación voluntaria de videos y comentarios, se tejen nuevas redes de conocimiento que adecuadamente gestionadas, le pueden permitir a las empresas



segmentar a sus tipos de clientes para ofrecerles una mejor experiencia.

## 2. ¿Cuáles son las relaciones con los clientes?

R1 La relación con un cliente es un acto social entre persona, pero con un matiz comercial y profesional. Por este motivo necesita ser construido a base de tiempo, dedicación, esfuerzo y comunicación bidireccional.

Tenemos y debemos de construir relaciones sólidas y duraderas, dejando de ver al cliente como el expendedor de euros, cambiando el enfoque a un generador de oportunidades de negocio.

Paso a paso iremos estableciendo una sólida relación profesional y personal, hasta ganarnos su total confianza.

## 3. ¿Qué actividades requieren las relaciones con clientes?

R1 ★ Hacer Preguntas

★ Escuchar Al cliente

★ Establecer Expectativas

★ Comunicar las Políticas De servicio

★ Hacer un seguimiento y Obtener Comentarios

★ Ofrecer un servicio Al cliente De Calidad

## 4. ¿Cómo debe de ser la relación con los clientes de una empresa?

R1 Una buena relación con los clientes es enfocarse en cómo se beneficiarán de lo que ofreces. Muestra los resultados y lo que significa en términos de rendimiento de la inversión. Este paso debe comenzar con la llamada de ventas inicial y continuar durante todo el proceso de venta.



5. Construir el concepto de la importancia de las relaciones con los clientes.

R// En mi concepto si tenemos un negocio, quizás el punto más importante sea ofrecer a nuestros clientes un buen producto o servicio, garantizar la satisfacción de nuestra clientela tendrá un impacto positivo sobre nuestras ventas y también contribuirá que consigamos nuevos compradores.