

QUIA #6 NECESIDADES DE LOS CLIENTES

GUIA # 6

"NECESIDADES DE LOS CLIENTES"



1) REALIZAR

1) ¿COMO CONSIDERAS QUE SE PUEDE TENER UN CLIENTE SATISFECHO?

R1. EL CLIENTE SATISFECHO SIEMPRE SERA ESSE QUE SE LE DA LO QUE PIDE.
CONOCIENDO LAS NECESIDADES Y DESEOS DE TUS CLIENTES, Y SORPRENDIENDOLO DANDOLE MAS DE LO QUE ESPERA,
UN EXCELENTE TRATO, CON VALOR AGREGADO,
LO IMPORTANTE ES TENER A NUESTROS CLIENTES CONTENTOS DE ESTA MANERA EL CLIENTE SERA FIEL A LA EMPRESA.

2) ¿COMO DEBE SER ATENDIDO UN CLIENTE?

R11. DEBEMOS SER ACCESIBLES CON LOS CLIENTES

- ACTUAR CON CORTESIA Y AMABILIDAD.
- TENER HABILIDADES DE ESCUCHA Y PACIENCIA
- VOLUNTAD DE RESOLVER LOS PROBLEMAS O QUEJAS DE LOS CLIENTES

1) CUALES SON LAS NECESIDADES BASICAS DEL CLIENTE?

1.1 • PRECIOS JUSTOS

• EMPATIA: LOS CLIENTES ESPERAN EMPATIA CUANDO INTERACTUAN CON EL REPRESENTANTE O VENDEDOR

• TRANSPARENCIA: LOS CLIENTES ESPERAN Y APRECIAN QUE LAS ORGANIZACIONES SEAN TRANSPARENTES, INCLUSO SI SE TRATA DE ACEPTAR SUS DEFECTOS O DEFICIENCIAS.

• OPCIONES: OFRECER A LOS CLIENTES OPCIONES CUANDO ESTEN LISTOS PARA INVERTIR.

• OPCIONES DE PAGO SEGUN SU CAPACIDAD DE PAGOS.

A) Como IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:

R1: ENTENDER POR QUE HACEN SUS COMPRAS

- IDENTIFICAR LOS METODOS PREFERIDOS

DE COMPRA EJ: EN LINEA, POR TELEFONO O EN TIENDAS

- CONSIDERAR SUS HABITOS DE CONSUMO

- AVERIGUAR LO QUE PIENSAN DE MI EMPRESA

- ANALIZAR SI SE INCLINA MAS POR LAS PROMOCIONES O NO SE FIJA EN ESO

- FORMAS DE PAGO QUE SULE UTILIZAR

- PRIORIDAD DEL CLIENTE, SERVICIO, GARANTIA, PRECIO, ENTREGA.

5) CUANTOS TIPOS DE NECESIDADES TIENEN LOS CLIENTES.

R1: LOS TIPOS DE NECESIDADES DEL CLIENTE SE CORRESPONDEN CON TRES EXIGENCIAS DE CALIDAD.