



INSTITUCIÓN EDUCATIVA MIGUEL DE CERVANTES SAAVEDRA

NECESIDADES DE LOS CLIENTES

1. Como consideras que se puede tener un cliente satisfecho?

R= Considera que los productos o servicios se han adaptado a sus expectativas, sin embargo, no se le puede considerar como un cliente fidelizado, ya que este puede inclinarse todavía por la competencia.

2. Como debe ser atendido un cliente?

R=

- Ofrece tu ayuda de forma activa
- Actúa con rapidez ante sus inquietudes
- Habla el idioma del cliente
- Emplea un lenguaje positivo
- Personaliza el trato al cliente
- Demuestra profesionalidad.

3. Cuales son las necesidades del cliente?

R=

• Subsistir	• Participación
• Sentirse querido	• Tiempo libre
• Aprecio	• Creatividad
• Entendimiento	• Identidad

4. Como identificar las necesidades del cliente?

R=

• Entender por que hacen sus compras	• Averiguar lo que piensa de usted.
• Identificar los métodos preferidos	• La publicación y la promoción de la investigación
• Considerar sus hábitos de consumo	

5. Cuantos tipos de necesidades tienen los clientes?

R= Se corresponden con tres exigencias de calidad; la calidad requerida, la calidad esperada y la calidad potencial, el cliente pide al empresa sus necesidades y que la empresa puede conocer en todos sus terminos para satisfacerlas. la calidad esperada.