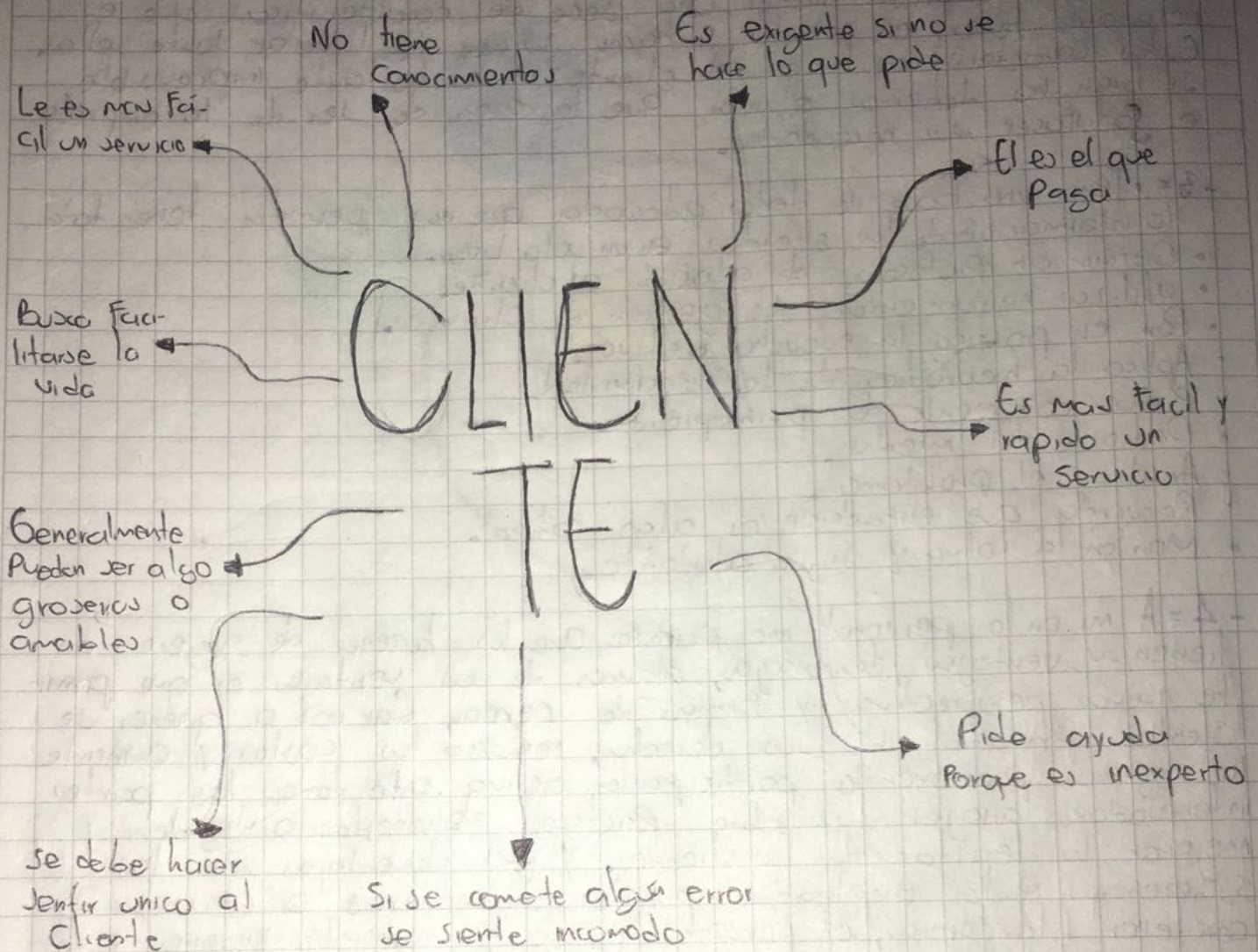


CLIENTES



Resolver:

1. ¿Quiénes son los clientes?
2. ¿Cuáles son las características de un cliente?
3. ¿Cómo debemos tratar a los clientes?
4. ¿Qué opinas de las razones de sugerencias para los clientes?
5. ¿Cómo lograr un cliente satisfecho?

-1- Todo modelo de negocios tiene un público de meta, alguien a quien vender directamente, personas para las cuales nuestro producto/ servicio esta especialmente dirigido, clientes que por sus condiciones tendran mayor deseo o necesidad de adquirir lo que nosotros como empresarios podamos ofrecerles.

-2= Los clientes o potenciales clientes de los productos o servicios de la empresa tienen una serie de características que es necesario tener en cuenta sin hacer juicios de Valor sobre ellas. Estas características hacen del cliente un ser bastante imprevisible, si bien no debemos olvidar que la razón de ser de la empresa es satisfacer su necesidades.

- 3= Tener una base de datos adecuada que nos permita tener toda la información de los clientes en un solo lugar.
- Definir un protocolo de atención al cliente.
 - Utilizar herramientas de gestión de clientes.
 - Pon en práctica la escucha activa.
 - Aplica la heurística de la afectividad.
 - Piensa con mente de principiante.
 - Deshazte del miedo.
 - Analiza el problema.
 - Recuerda que enfadarse es algo natural.
 - Mantén la calma y sigue adelante.

-4= A mi en lo personal me parece que los buzones de sugerencias tienen su ventajas y desventajas, algunas de sus ventajas es que permite nuevas perspectivas y formas de pensar, dar voz a quienes se sienten privados de sus derechos, reduce los costos y aumenta los ingresos, promover la participación activa entre todas las partes interesadas arrojar luz sobre prácticas deshonestas o ilegales y mejorar la lealtad de los clientes. y sus desventajas son las sugerencias de los empleados pueden ser groseras o abusivas o contener blasfemias, el personal puede no tomarlo en serio y enviar comentarios o sugerencias tontos y podría usar el buzón para atacar a otros empleados. Así que hay que usarlo con mucha responsabilidad y sobre todo con mucha empatía, seriedad y respeto.

- 5= Conocer al cliente y crear cercanía.
- Tratar con educación y empatizar.
 - Contar con su opinión.
 - Orientar al cliente.
 - Ventas en diciendo.
 - Ecommerce.
 - Marketing empático.
 - Recomendar y sugerir.
 - Reconocer los errores.
 - Ser verdaderos.