

Clientes

Cliente:

Cualquier persona a la que le demos autoridad para declarar satisfacción por nuestras acciones en algún dominio y tiempo determinado.

Características Importantes:

- Son personas con nombre y apellido.
- No son empresas, instituciones u organizaciones.
- Existen clientes Internos y Externos.
- El cliente mas importante siempre es uno mismo.
- Los clientes antiguos son mejores que los nuevos.
- Los lazos fuertes con ellos son sólidas barreras de entrada para la competencia.

“LOS MICROEMPRESARIOS NECESITAN CLIENTES ANTIGUOS Y FIELES”

Empresas orientadas al cliente: La única forma de sobrevivir

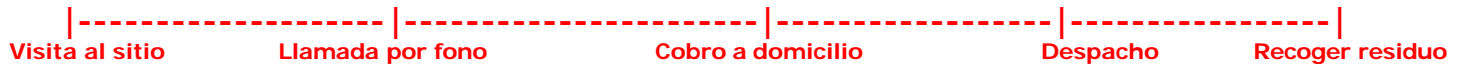
“Mantén a distancia a tus clientes, no te fíes. La ganancia de ellos es tu pérdida”

v/s

“Construye buenas relaciones y le seguirán transacciones rentables”

Momentos de la Verdad: Es una forma de tener el control sobre como esta siendo mi atención al cliente y como podría mejorar. Son las situaciones en el curso del negocio donde se tiene contacto con el cliente. Son momentos claves y hay que preocuparse detalladamente de cómo mejorar cada uno de ellos.

Momentos de la Verdad en un sitio de venta online



Flexibilidad: Esta es una de las características más importantes que debe tener una empresa hoy en día en el sentido de satisfacción al cliente. Hay cuatro tipos de flexibilidad.

- *Flexibilidad en Variedad:* Deben haber suficientes tipos de productos para todos los gustos.
- *Flexibilidad en la Entrega:* Se debe poder entregar donde sea y cuando sea.
- *Flexibilidad en el Volumen:* Se deben poder vender cantidades pequeñas como también cantidades grandes de producto
- *Flexibilidad en Nuevos Productos:* Se debe sorprender al cliente constantemente con nuevas y creativas ideas que renueven productos anteriores o creen productos nuevos.