

## El cliente



---

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

# TIPOS DE CLIENTES



- 
- Cada persona que entra un negocio es diferente. Se requiere de poseer inteligencia emocional para manejar a cada tipo de cliente. Conocer las necesidades de los clientes requiere de mucha observación, análisis y tiempo.
  - Es importante destacar que los vendedores deben tener la capacitación necesaria para sobre llevar los diferentes tipos de cliente,.
  - Entre los tipos de clientes mas comunes encontramos:

**Cliente Agresivo:** cliente de carácter fuerte, irritable, tiende a ofender cuando no se le da lo que quiere

---



**Cliente Callado :** Es aquel que no expresa con claridad lo que desea. Con éstos se requiere de mucha paciencia. ,



**Cliente Impaciente :** Los detalles no le interesan a este tipo de cliente, lo que busca son soluciones. En caso de no recibirla pensara que el vendedor es un incompetente.

---



## Cliente Objetivo :

Siempre llega preparado con información del producto y espera mucho acerca del vendedor quien debe superar sus expectativas,



Cliente Indeciso: A este cliente le toma mucho tiempo en decidirse que es lo que quiere.

---



### Cliente Ofensivo:

Este tipo de clientes se siente superior a los demás por lo tanto si no se le da lo que quiere tiende a insultar y hacer sentir mal al vendedor. En este caso es mejor guardar la calma.



# Como se deben atender los clientes.

Los **clientes** representan un universo de personas y las empresas tienen el desafío de captarlos para que sean fieles a sus servicios o productos. Pero una vez que los tienen deben aprender a tratar con cada uno de ellos, ya que todos son diferentes.

A continuación te damos algunos de los perfiles más comunes para que aprendas las principales tácticas.



▶ **Cientes satisfechos y respetuosos:**

▶ Personas amables, lo aconsejable es escucharlos con atención que se sientan respetados y su opinión tomadas en cuenta

▶ **Cientes satisfechos y silenciosos:**

▶ Estos clientes son mas bien reservados y debido a su silencio Es difícil saber lo que piensan, lo mejor es hacerlos sentir importantes y ofrecerles ofertas para que se sientan satisfechos.



## Cientes Insatisfechos pero no lo demuestra:

Estos clientes son todo un reto. De entrada sabemos que no están contentos con el servicio., la mejor forma de atenderlos es hacerles preguntas cortas y directas con actitud de interés.

## Cientes insatisfechos que manifiestan su disgusto:

Estos son clientes que no quedaron satisfechos con el servicio Y lo expresan y lo hacen saber. Ante esto se debe conseguir una Solución a su queja para demostrarles que estamos interesados en Mejorar la situación y poder conservarlo.

**Cientes molestos y agresivos:** Son los peores, porque además de demostrar su malestar, también se expresan golpeando algo., aquí es mejor hacer silencio y escucharlos; luego se les ofrecen Disculpas y se les da una pronta solución



# Comportamiento de un cliente insatisfecho

- 
- Un cliente insatisfecho es aquel  
Que no encuentra que sus  
Expectativas sobre el producto  
Requerido estén satisfechas.



# Entre los Comportamientos tenemos.

Entre los Comportamientos tenemos

- Se siente traicionado
- Toman venganza
- Interponen quejas o reclamos.
- Buscan la satisfacción final.

Expectativas  $\neq$  Realidad



Gestión de la queja



Expectativa  $=$  Realidad



cliente satisfecho