

Quién es el Cliente?

# Quién es el cliente?

- La Publicidad atrae clientes a nuestra puerta, muy bien, pero un servicio deficiente los hace salir rápidamente a travez de esa misma puerta.

# Quién es el cliente?

- ☛ Es la razón por la cual existimos en el mercado.
- ☛ Es el motivo y razón creamos todas nuestras estrategias?
- ☛ Es a quién nos debemos.
- ☛ El cliente es el Jefe!!

# Cinco maneras de incrementar los negocios

- ☛ Precio
- ☛ Selección aumentada de Artículos, Inventarios y servicios
- ☛ Renovación de Capital
- ☛ Promoción y Publicidad
- ☛ Excelencia constante en el servicio al cliente.

# La gente de las empresas cree que:

- ☛ Su papel es elaborar los productos que venden, sean bienes o servicios.
- ☛ Deben minimizar los desperdicios en su elaboración.
- ☛ Deben organizarse para tener mejor control interno de sus operaciones.
- ☛ Su obligación es aumentar la productividad.

# Los clientes sienten que:

- ☞ Lo importante no son los productos sino los servicios en que los utilizan.
- ☞ Si la empresa no los atiende como es debido, no hay que comprarle mas.
- ☞ La empresa debe organizarse para atenderlos mejor
- ☞ El papel de la empresa debe ser mejorar su nivel de vida.

# Por qué cambian los clientes?

- ☛ 40% Servicio
- ☛ 30% Varios
- ☛ 20% No saben
- ☛ 8% Producto
- ☛ 8% Costo

La manera en que la Gerencia  
trate a sus empleados, es  
exactamente la manera como  
sus empleados trataran a sus  
clientes