**GUÍA DE ESTUDIOS N°5**

**Instrucciones:** “Lea comprensivamente la guía de estudios y desarrolle la actividad propuesta en archivo Word o bien en su cuaderno, **el nombre del documento Word debe indicar la siguiente información: nombre, apellidos, curso, nombre del módulo, guía 5.** El documento Word elaborado por usted o bien la fotografía de la actividad realizada en su cuaderno, puede ser enviado para su revisión al correo: natalia.gorosito@colegioprovidencialaserena.cl, en caso de dudas y consultas también utilice al mismo correo.

**Objetivos**

Conoce los tipos de clientes y sus principales características.

**Cliente**

El éxito depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Los clientes son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

**Tipos de Clientes**

Dicen que cada persona es un mundo, que todos somos únicos e irrepetibles, sin embargo, a grandes rasgos podemos dividirnos en grupos, sectores o incluso por afinidades. El mundo de la empresa no es tan diferente, y en tanto que está formado por personas, podemos igualmente hacer clasificaciones, en este caso de tipos de clientes. Existen diferentes clasificaciones de clientes, una de ellas es por sus rasgos característicos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de Cliente** | **Rasgos Característicos** | **Situaciones que facilitan su aparición** |
| **Cliente polémico** | * Provoca discusión.
* Pretende llevar siempre la razón.
* Desconfía de las soluciones que se le ofrecen.
* Necesite que le preste una atención preferente
 | * Cuando no tenemos hacia ellos una actitud atenta o comprensiva
* Cuando les hacemos perder su tiempo con esperas y retrasos.
* Si discutimos con ellos.
* Si sienten que estamos inseguros.
 |
| **Cliente Hablador** | * Amistoso, hablador, sonriente.
* Seguridad aparente sobre los demás.
* Necesita que esté pendiente de él.
* Puede llegar a ser pesado.
 | • Cuando se les atiende con mucha preferencia pueden ocasionar retrasos en la atención de otros clientes. |
| **Cliente Indeciso** | • Bastante tímido e inseguro, le cuesta decidirse. • Teme plantear claramente su petición o problema. • Responde por evasivas • Quiere reflexionar y/o pide opinión.  | • Cuando no se recibe con amabilidad, seguridad e iniciativa se pone nervioso. • Cuando le damos muchas opciones para elegir podemos provocarle indecisión y frustración. |
| **Cliente Sabelotodo**  | * Cree que lo sabe todo.
* Es orgulloso, quiere imponerse y marca actitud de superioridad.
* A veces se muestra agresivo.
* Exige mucha atención.
* Es exigente también a la hora de defender sus derechos y tiende a presentar muchas reclamaciones.
 | • Ante situaciones críticas (retrasos o pequeños errores) se agudiza su agresividad. • Cuando hay discusiones siempre quiere llevar la razón.  |
| **Cliente Minucioso**  | * Sabe lo que busca.
* Es concreto, conciso y a veces tajante.
* Utiliza pocas palabras.
* Exige respuestas concretas e información exacta.
 | * En situaciones que se salen de lo normal y escapan a su control (esperas, confusiones…).
* Cuando la información que recibe es escasa o incompleta.
* Ante problemas de falta de calidad en productos o servicios se vuelve muy exigente.
 |
| **Cliente Impulsivo** | * Cambia continuamente de opinión.
* Es impaciente, superficial y emotivo.
* No se concentra, y es fácil que dé marcha atrás cuando parecía dispuesto a realizar un servicio determinado.
 | * Ante situaciones que le hacen pensar.
* Cuando tiene varias opciones donde elegir.
 |
| **Cliente desconfiado** | * Duda de todo y de todos, rechazando hasta los argumentos más lógicos.
* Es intransigente, trata de dominar al interlocutor.
* No reflexiona.
* Es susceptible y le pone falta a todo.
 | * Cuando cree que se le ha dado información incompleta.
* Cuando piensa que no se confía en él.
* Ante el incumplimiento de los acuerdos.
* Cuando se muestra debilidad.
* Cuando se siente que no se le trata correctamente o justamente.
 |
| **Cliente grosero** | • Permanente mal humor. • Discute con facilidad. • Dominante y agresivo. • Ofensivo.  | * Ante cualquier pequeña discusión.
* Siempre que considere que ha sido mal atendido
 |

**Cuestionario (28 ptos)**

1. Explique cuál es la importancia de los clientes para una empresa, tres líneas de escritura mínimo. (4 ptos total)
2. Indique tres medidas preventivas que usted podría tomar para atender mejor a un cliente propenso a ser conflictivo. (3 ptos por cada medida, 9 ptos total)
3. Investigue y describa los siguientes tipos de clientes, tres líneas de escritura mínimo y cuatro máximo (3 ptos c/u, 15 ptos total):
4. Clientes actuales
5. Clientes potenciales
6. Cliente de compra frecuente
7. Cliente de compra habitual
8. Cliente de compra ocasional

Observación: para su investigación utilice el siguiente link: <https://www.promonegocios.net/clientes/tipos-clientes.html>