



Universidad
Tecmilenio®





Servicio al cliente

Conocer al cliente



Semana 1



Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema:

<https://youtu.be/JNCVVK2thZI>



Toda empresa que brinda un servicio o vende un producto tiene como meta generar ingresos y esto se realiza únicamente a través de satisfacer las necesidades de un personaje principal: El cliente.

Un cliente bien atendido sin duda representará un ingreso para la empresa y la posibilidad de que regrese y traiga consigo más consumidores.

Un cliente mal atendido, por contrario, representará no solo la pérdida de ese cliente si no de 2, 3 o hasta más que aún sin haber sido afectados directamente tomarán como referencia los comentarios negativos del quejoso.

En esta semana conocerás quien es el cliente y el por qué es lo más importante para una empresa.



La RAE define al cliente como “persona que utiliza los servicios de un profesional o una empresa” lo cual es una definición que hemos escuchado en muchos lados. Lo que no dice la RAE es que es la base de la existencia y desarrollo de esa empresa.

Toda empresa debe considerar a sus clientes como el principal activo y cuidarlo como tal. Cliente que no cuides tú es un candidato a buscar satisfacer sus necesidades en otro lado.

Aunque la frase “Todo cliente es importante” parezca trillada la verdad es que no lo es. Habrá, sin duda clientes que aporten menos que otros a la empresa, pero todos tienen la misma importancia ya que al final del mes, en los erados de resultados se verá reflejada la participación de todos.



Cliente interno

Un cliente interno es una persona o área de una organización que recibe por parte de otra área de la empresa algún producto o servicio que luego será parte de la cadena de valor para el cliente externo.

Todas las organizaciones tienen clientes internos, el grado de participación entre ellos varía. Normalmente es solo un departamento el que tiene contacto final con el cliente externo y es quien canaliza sus comentarios y necesidades dentro de la organización.



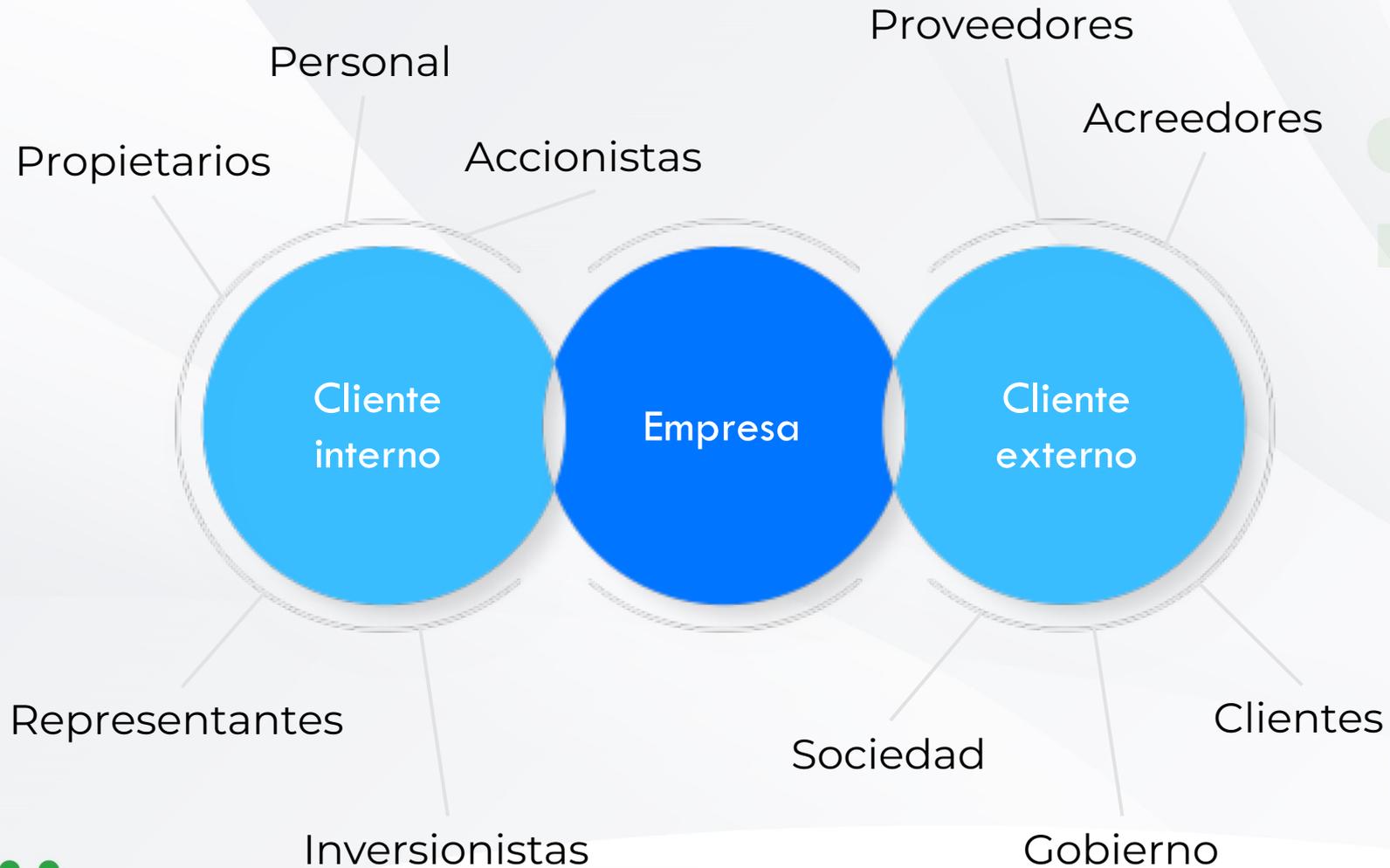
Cliente externo



Por otro lado, el cliente externo es aquel que no es parte de la empresa, pero ofrece o recibe un producto o servicio de o para la empresa.

Los proveedores, organizaciones, la sociedad y sobre todo los clientes (quien compra o recibe directamente el bien o servicio) son ejemplos de clientes externos.





B2B y B2C

Hay negocios cuyo consumidor final es una empresa, los cuales se denominan B2B o Business to Business en inglés.



Para aquellas empresas cuyo cliente final es una persona que hará uso del producto o servicio se le denomina B2C o Business to Consumer.



Algunas de las diferencias principales entre estos tipos de clientes son:

- Alcance.
- Nivel de audiencia.
- Segmentación de mercado.
- Servicio al cliente.
- Especialización.
- Venta emocional vs venta pensante.
- Fijación de precios.
- Tiempo de toma de decisión.



En las ventas B2B el lenguaje es mucho más técnico, ahí se mide el conocimiento del negocio por parte de los vendedores, en el B2C el lenguaje es más coloquial y con un nivel de acuerdo con las dos partes, sin decir que sea más sencillo.

La venta entre empresas será siempre más larga, se deberán tomar decisiones más largas basadas en acuerdos, costos, plazos de servicio, etc.

La venta con el consumidor directo es basada en emociones o decisiones no tan racionales, muchas veces por impulso. Sin importar quién es tu cliente final es necesario contar con una estrategia de servicio y atención al cliente.



Con base en lo aprendido sobre qué es un cliente y su importancia, y qué es un cliente interno y un cliente externo. Realiza lo siguiente:

1. Selecciona una de las siguientes empresas.
 - a) Restaurante de comida rápida.
 - b) Aerolínea.
 - c) Supermercado de tamaño pequeño.

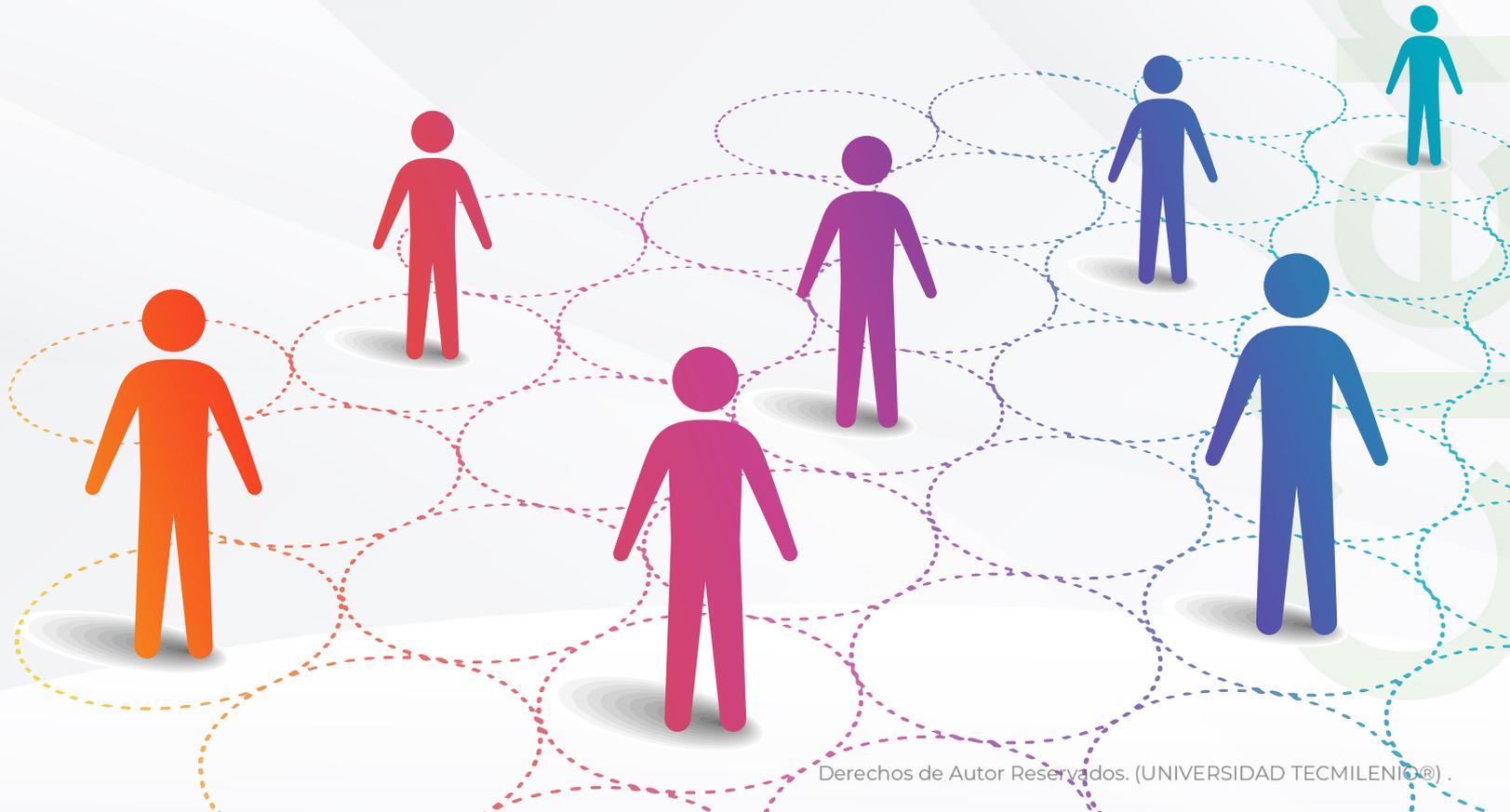
2. Identifica lo siguiente:
 - a) ¿Quiénes son sus clientes internos?
 - b) ¿Cuáles son sus principales procesos de acuerdo a sus clientes internos?
 - c) ¿Cuál es su principal cliente y por qué?

3. ¿Son empresas con clientes BSB, B2C o ambos? Justifica tu respuesta.



Ahora que conoces los conceptos principales de la orientación a los clientes y los tipos de clientes que existen, ¿consideras que tú como cliente han satisfecho tus necesidades y superado tus expectativas?

Tú, como proveedor de servicios, ¿cómo tratas a tu cliente?



- Arreola, M.L. (2021) *Cliente interno y externo ¡Conoce quiénes son y cómo te ayudarán en tu negocio!* Recuperado de <https://www.crehana.com/mx/blog/negocios/cliente-interno-externo/>
- Cabrera, V. (2019) *Cuatro estrategias efectivas en la atención al cliente B2B.* Recuperado de <https://empresas.blogthinkbig.com/b2b-cuatro-estrategias-efectivas-atencion/>
- Thompson, I. (2021) *Definición de Cliente.* Recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

