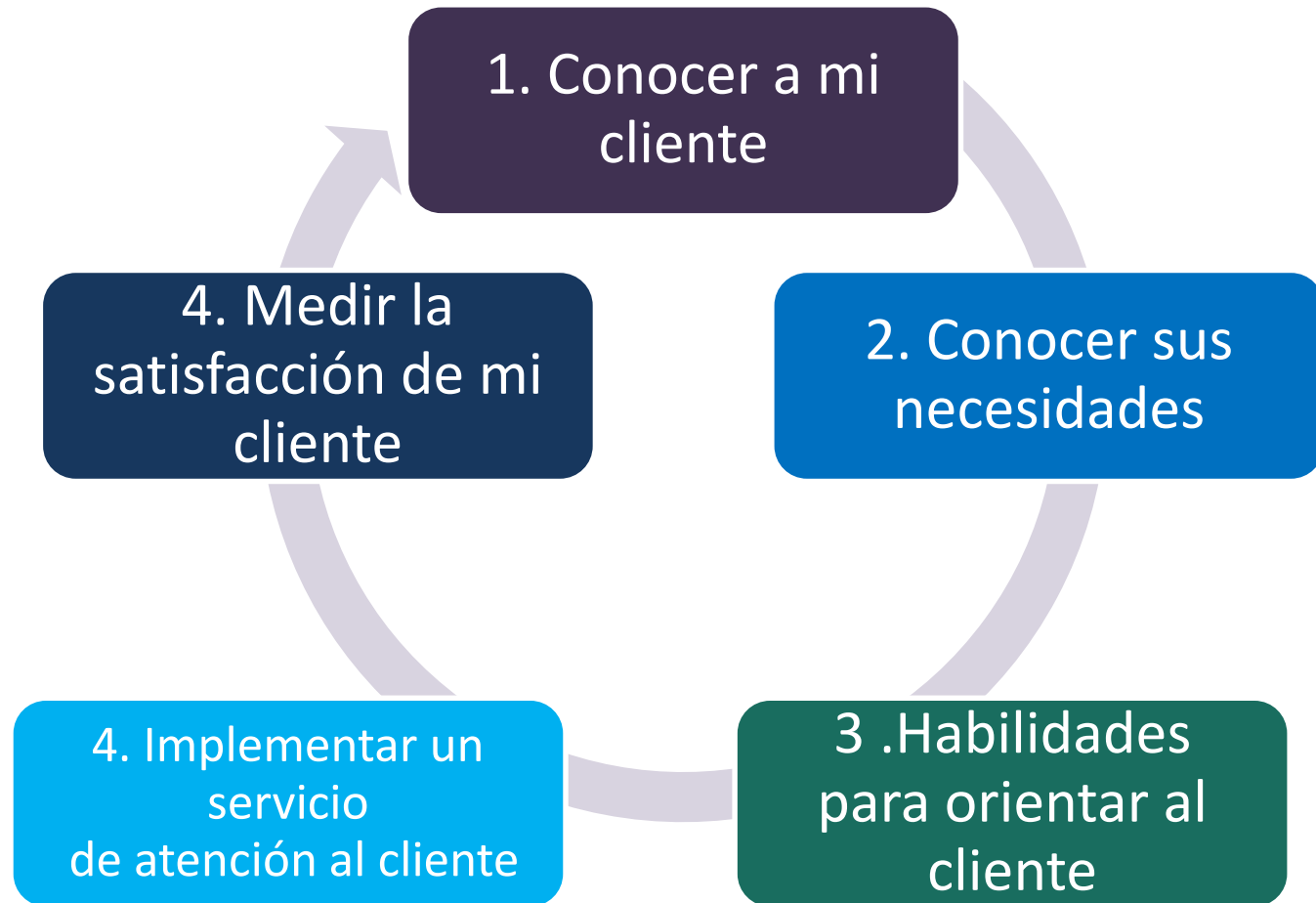


# Calidad en el servicio

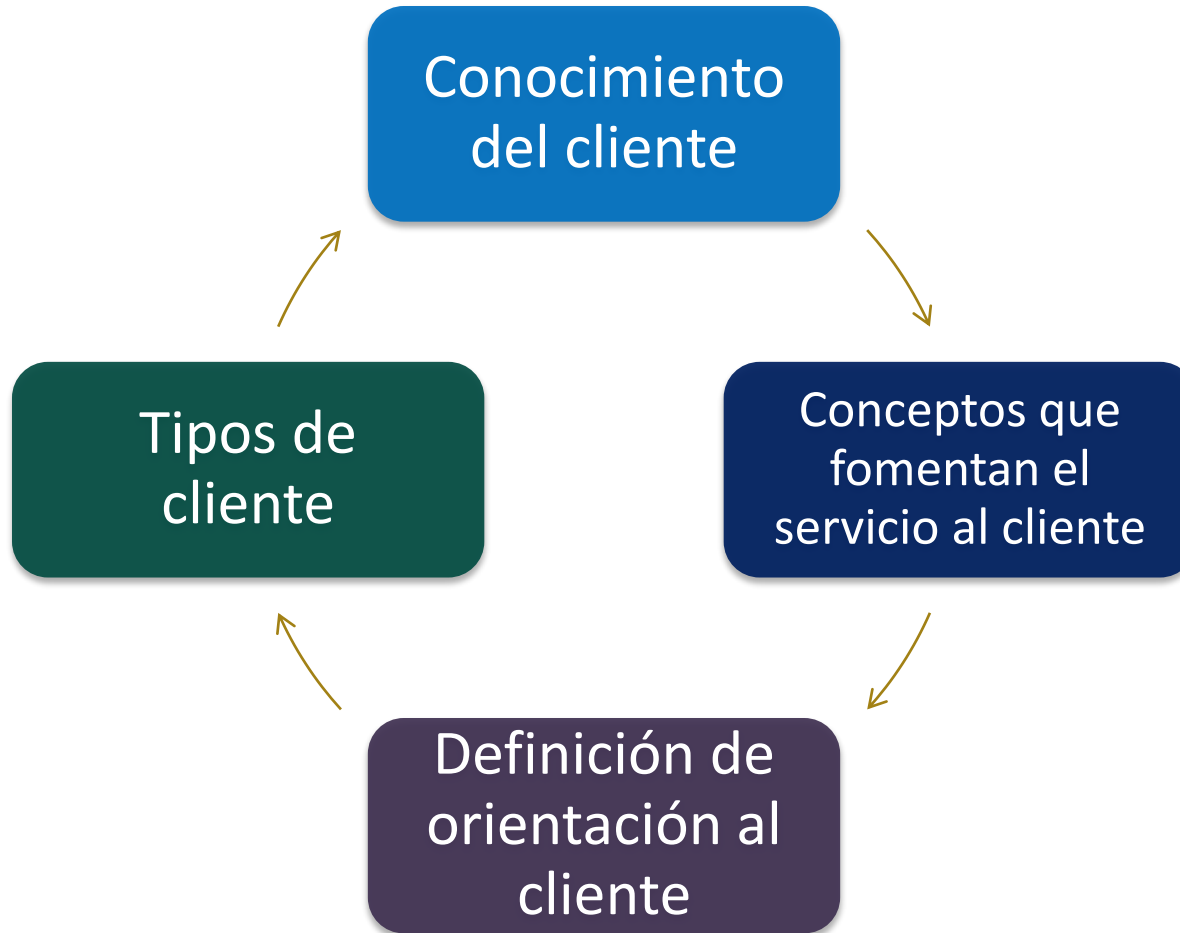
## Tema 1. El cliente



# Módulo 1. El cliente: razón de ser de la empresa



# Tema 1. El cliente



# Tema 1. El cliente

## Subtemas

1. **Conceptos básicos**
2. **Orientación al cliente**
3. **Tipos de cliente: interno y externo**



# El cliente

- Los términos cliente, proveedor, calidad, servicio y satisfacción están sumamente relacionados.
- Al cliente hay que situarlo como el centro de las estrategias para dar una adecuada orientación e él.
- El **servicio al cliente** es la clave del éxito para el desarrollo de la empresa.
- Existen **dos tipos de clientes** en los que la empresa se debe de enfocar: el interno y el externo.

# Conceptos básicos

Una de las claves del éxito de una empresa es brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes.



# Conceptos básicos



**Cliente:** persona o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra.

**Proveedor:** persona que abastece bienes o servicios a otros.

**Calidad:** características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes.

# Conceptos básicos

**Servicio:** recurso intangible que es generado por un proveedor a su cliente.

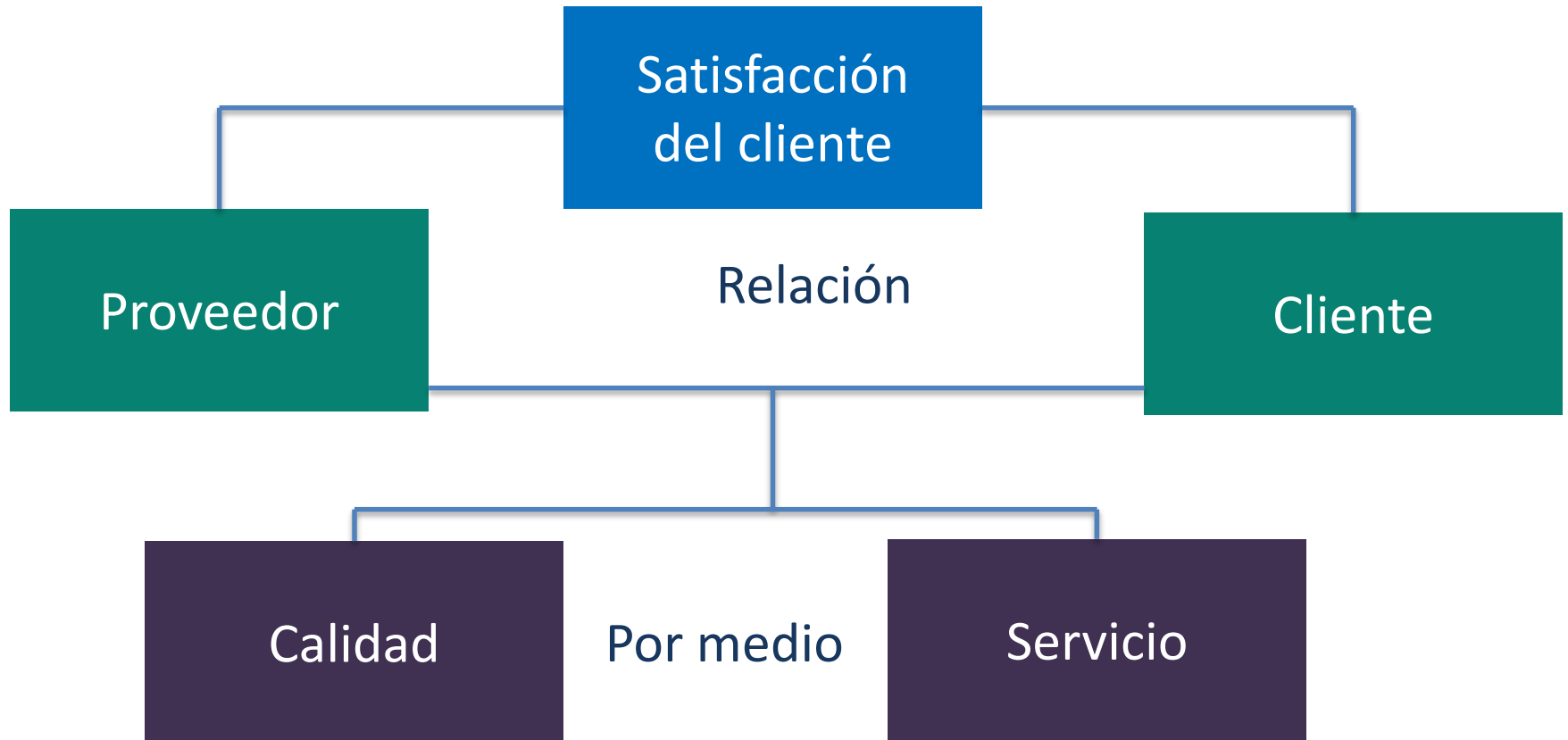
**Satisfacción:** estado emocional del cliente generado al cumplir sus necesidades.

**¿El resultado que damos en nuestro trabajo se relaciona con las definiciones?**





# Relación de los elementos para la satisfacción del cliente



# Orientación al cliente



Imagen obtenida de  
<http://proquinalbeta.blogspot.mx/p/valores-corporativos.html>. Solo para fines educativos

**Orientación al cliente:** interés para realizar el trabajo con base a las expectativas de los clientes. Es entender sus necesidades, solucionar sus problemas, implica el esfuerzo por exceder lo que esperaban.

(Tschohl, 2008)

# Orientación al cliente



**Comprender  
las  
necesidades  
del usuario**



**La satisfacción del  
cliente, es el  
criterio primordial  
para planificar**



**Mejorar  
la calidad  
de vida  
del cliente**

Imágenes obtenida de  
<http://www.dimerca.co.cr/2012/09/08/orientacion-al-cliente/>. Solo  
para fines educativos

# Orientación al cliente



# Definición de la orientación del cliente a través del tiempo



# Tipos de cliente



**Cliente interno:**  
relación usuario-  
proveedor  
dentro de una  
empresa.

(Tschohl, 2008)

# Cliente interno

## Cadena proveedor – cliente interno



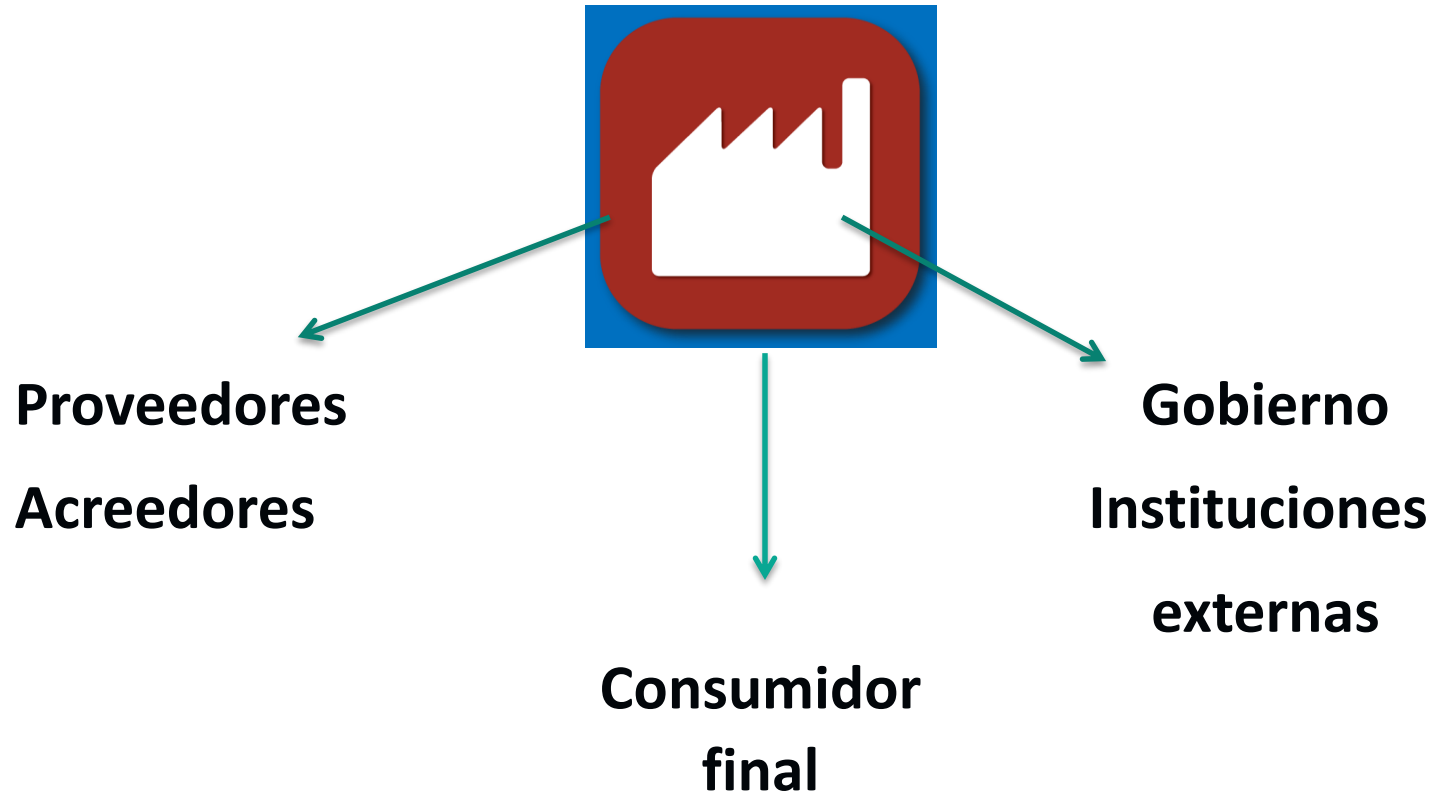
# Tipos de cliente

**Cliente externo:** consumidor final o persona externa que adquiere y/o recibe productos y/o servicios ofrecidos por el proveedor.  
(Tschohl, 2008)





# Cliente externo



# Créditos

- Experto de contenido: Berenice Aguilar Ibarra
- Diseñadora instruccional: Alejandra Laura Govea Garza
- Diseñadora gráfica: María Enriqueta López Galván
- Programador: Hugo Arnulfo Aguilar Bugarin
- Administradora del proyecto: Enna A. Espinosa Sastré
- Coordinadora: Adriana M. González González
- Dirección del proyecto: Laura A. Serrano Corral

**Dirección de Innovación  
Vicerrectoría de Formación Ejecutiva y Adultos  
Tecnología Online  
Universidad Tecmilenio**

***La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.***

***El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.***

***Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.***