

Tema 10. Productividad + Lealtad = Utilidad

Productividad

Cliente interno

Ambiente
laboral

Vinculo entre
empleados de
la empresa

Seguimiento a
sus peticiones

Lealtad

Cliente
externo

Servicio
al cliente

Análisis de sus
necesidades

Seguimiento a
sus necesidades

Utilidad

Mayores
ingresos

Posicionamiento
en el mercado

Indicadores
financieros

Cliente interno VS
Cliente externo

Tema 10. Productividad + lealtad = Utilidad

- Hay una amplia relación entre la satisfacción del cliente con la utilidad generada por la empresa.
- Actualmente hay una mayor preocupación por enfocarse en el cliente interno que en el externo, porque si se cuida a los empleados de la empresa, éstos cuidarán de los clientes.
- El darle seguimiento a las peticiones del usuario, es vital para la retención y lealtad del cliente.

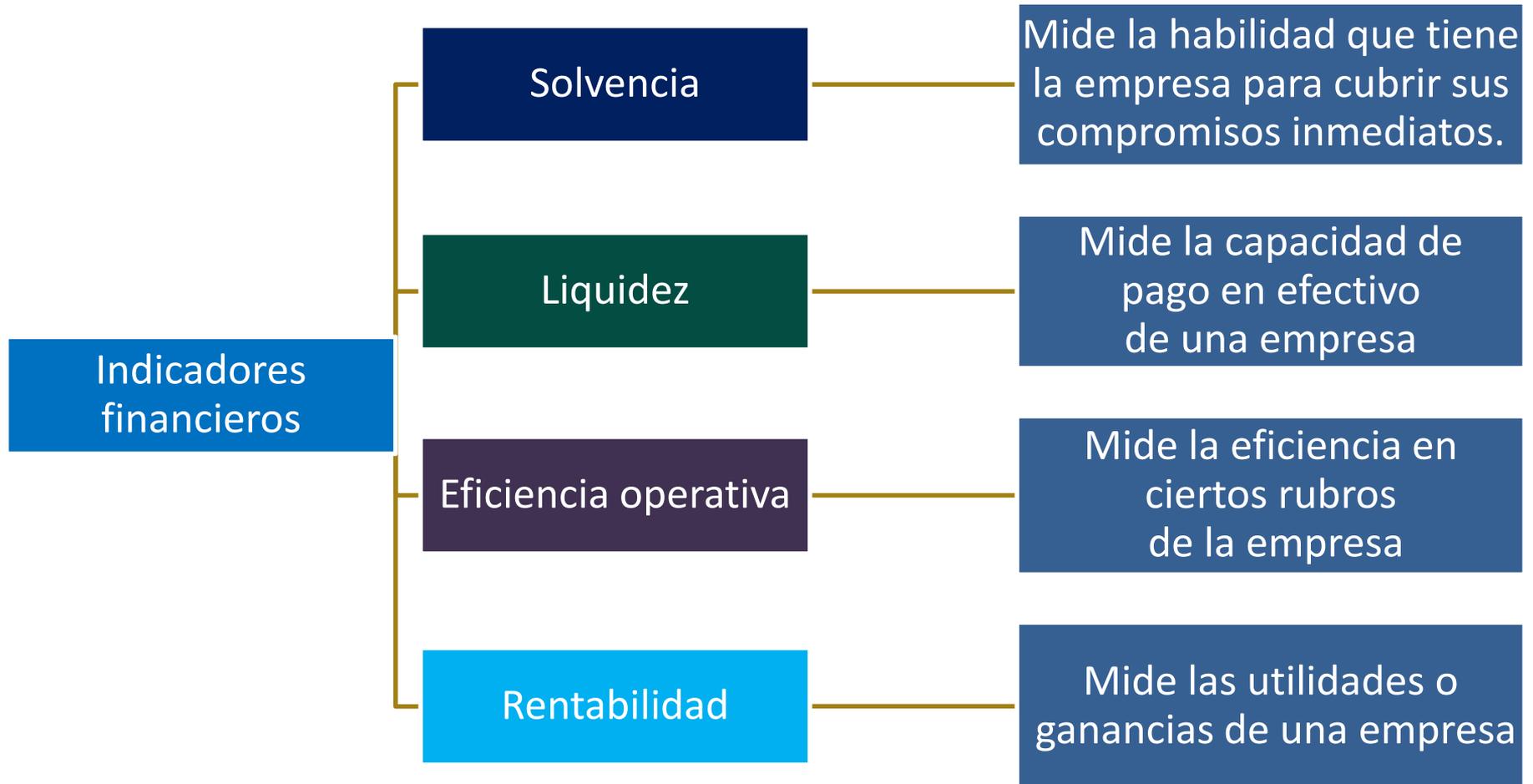
Indicadores financieros que reflejan la satisfacción del cliente



El beneficio económico está fuertemente relacionado a la satisfacción del cliente, mientras que la satisfacción del cliente está estrechamente afectada por las expectativas de mercado y con las experiencias del mercado en periodos recientes .

(Anderson, Fornell y Lehman, 2004)

Clasificación de los indicadores financieros



Indicadores financieros

En este caso para poder medir la satisfacción del cliente se usan los indicadores de rentabilidad que nos permiten medir la efectividad de la administración de la empresa para convertir las ventas en utilidades. Los índices de rentabilidad que van relacionados con la satisfacción del cliente son los siguientes:



Indicadores financieros

Margen bruto

- Permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos, que sin lugar a dudas las ventas se generan porque el cliente está satisfecho con el producto y/o servicio.
- Margen bruto = $\text{Ventas} - \text{Costo de ventas} / \text{Ventas}$

Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)

- Muestra la utilidad de la empresa por cada unidad de venta.
- Margen neto = $\text{Utilidad neta} / \text{ventas}$

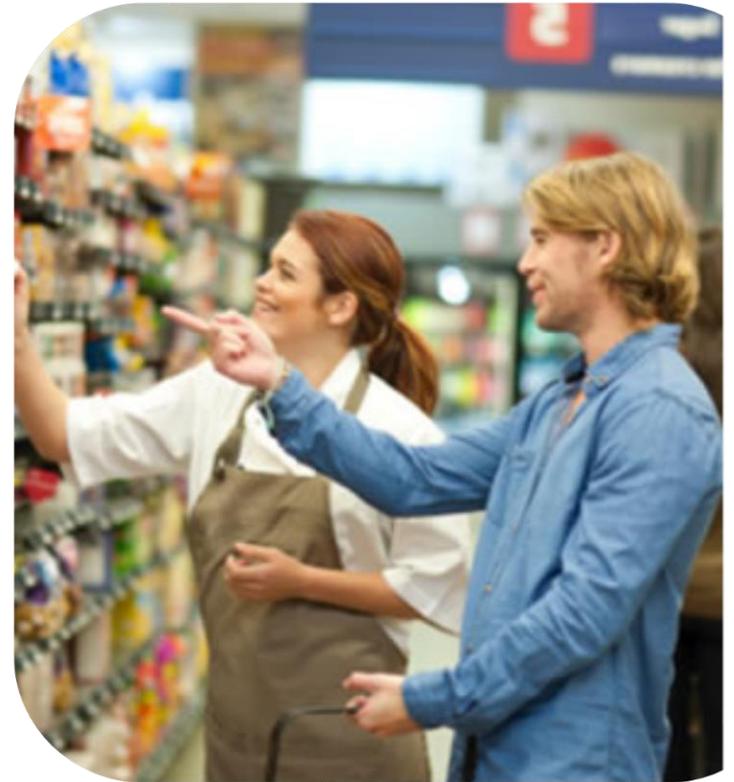
Cliente interno VS Cliente externo



Hay que considerar que los clientes no solamente incluyen las personas que entran en tu establecimiento o hacen pedidos por teléfono o por Internet. Los clientes también son los que trabajan todos los días para que tu operación sea un éxito: tus empleados. Los clientes externos e internos pueden cumplir funciones diferentes, ambas son fundamentales para la viabilidad de tu negocio.

Cliente interno VS Cliente externo

Los clientes externos son esenciales para el éxito de cualquier negocio, ya que son ellos quienes proporcionan el flujo de ingresos a través de sus compras, los cuales son indispensables ya que la empresa los necesita para sobrevivir. Un cliente que sufre a través de una experiencia negativa con un negocio, tal como ser tratado groseramente por un empleado, también puede obstaculizar a una empresa por disuadir a otros de lo condescendiente.



El seguimiento a nuestros clientes

El seguimiento es mantener comunicación con los clientes que han adquirido alguno de nuestros productos, porque lo importante no es solo vender y terminar la relación, sino seguir en comunicación y confianza para fomentar la lealtad de los clientes.



Recursos que podemos considerar

Seguimiento al cliente

Hacerles llamadas telefónicas.

Seguimiento al cliente

Tener comunicación con ellos a través de correos electrónicos para hacerles ver que están para servirles.

Seguimiento al cliente

Ir a visitarlos.

Seguimiento al cliente

La frecuencia del seguimiento es a criterio de la empresa o de la persona, pero no hay que dejar de hacerlo, ya que lo más importante es mantener la comunicación.



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.