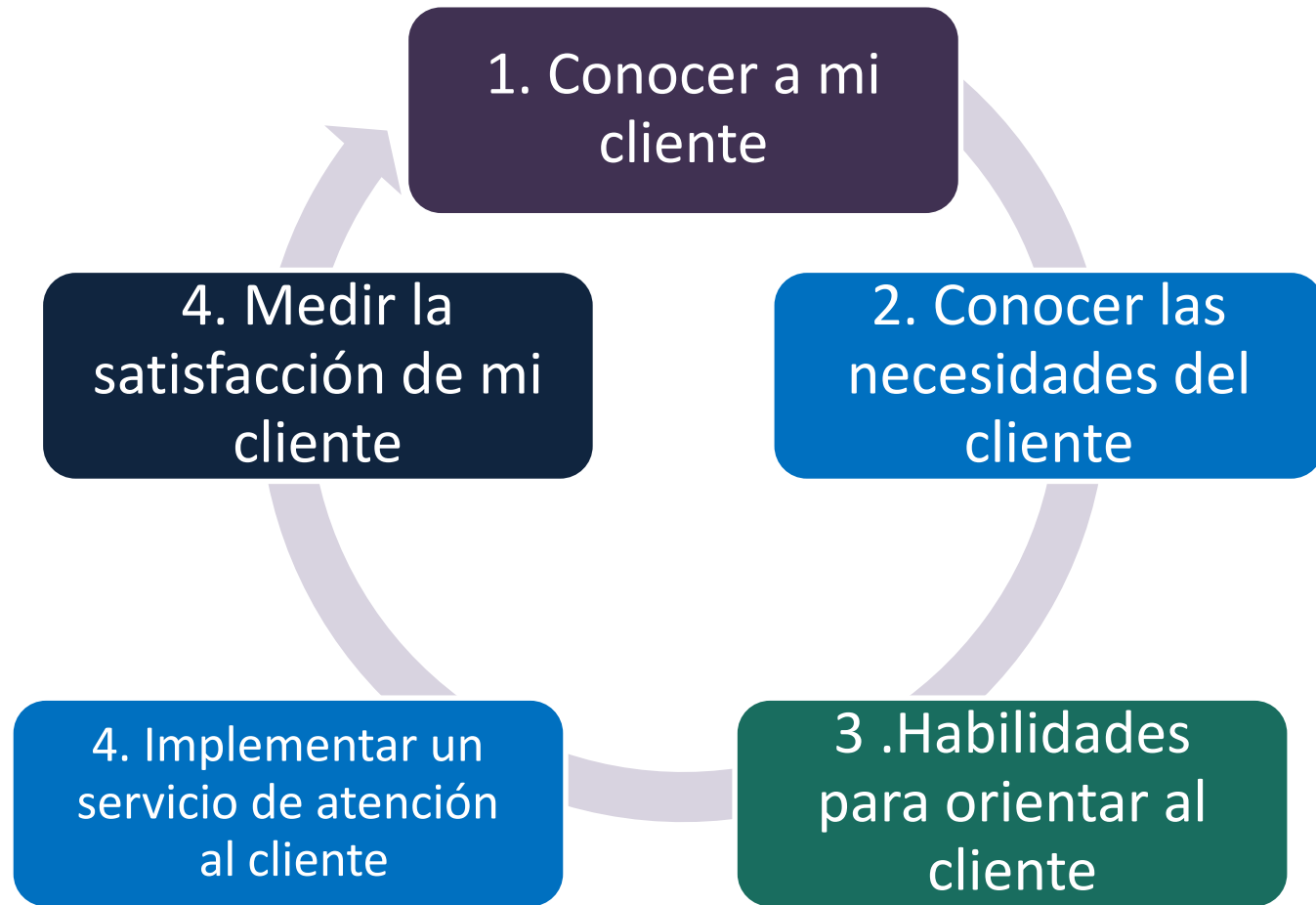


Calidad en el servicio

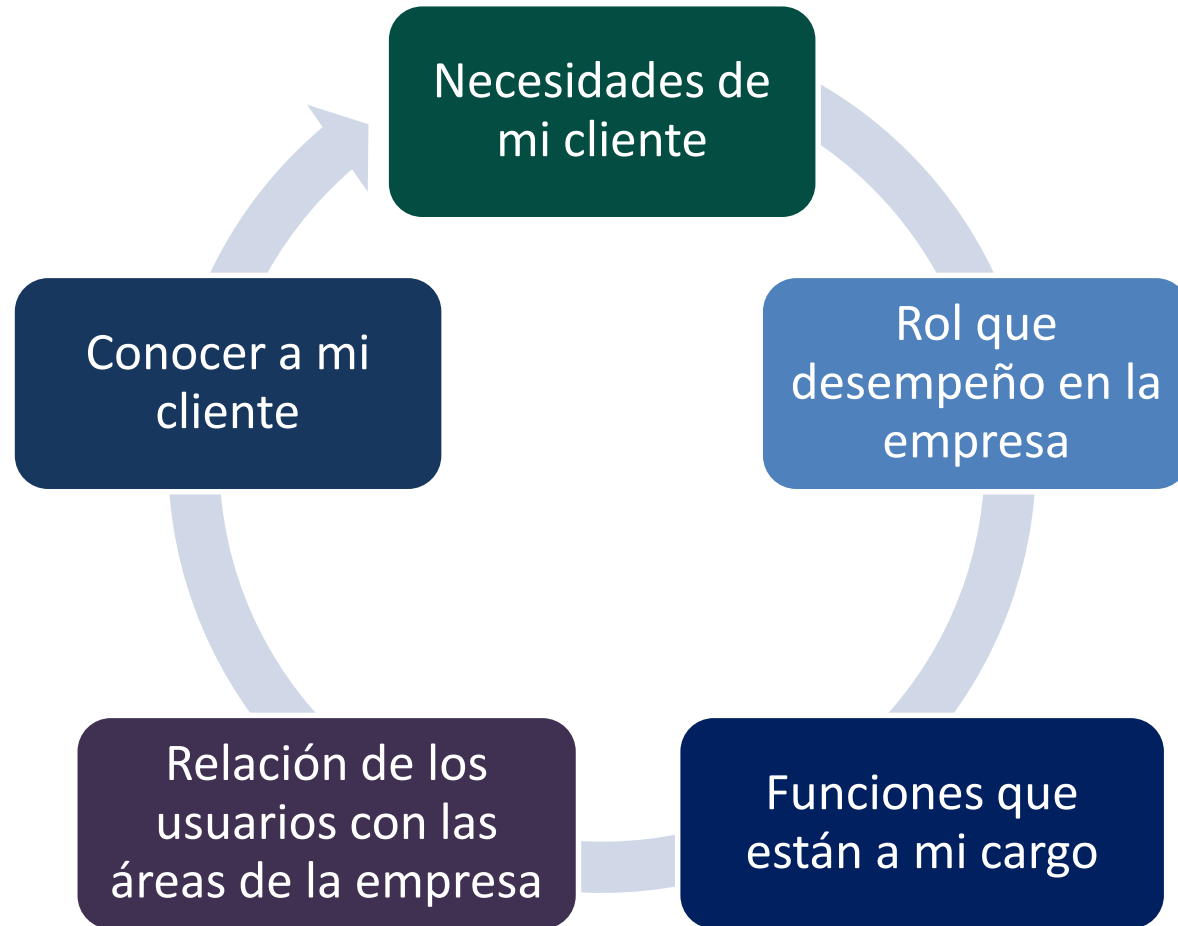
Tema 2. Las necesidades del cliente



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



Tema 2. Las necesidades de mi cliente



Tema 2. Las necesidades de mi cliente

Subtemas

1. Mi rol y funciones dentro de la empresa
2. Relación de los tipos de cliente con las diferentes áreas de la empresa
3. Conoce a tu cliente e identifica sus necesidades



Tema 2. Las necesidades de mi cliente

- El éxito de un negocio depende del **grado de satisfacción de las necesidades de sus clientes**.
- Hay que concentrarnos en **apoyar a los clientes que nos corresponde** y a los que estamos capacitados a ayudar.
- El tipo de cliente **depende del área de la empresa** y es que le corresponde.
- Existen **técnicas** en las que nos podemos apoyar para conocer al cliente.



Mi rol y funciones dentro de la empresa

Muchas veces usamos nuestro tiempo en atender a personas que no nos corresponde, no todas las personas son nuestro cliente.



Mi rol y funciones dentro de la empresa

Para comprender el puesto que desempeñamos es necesario:

1. Conocer mi ubicación dentro de la estructura organizacional

2. Definir expectativas que debo cumplir

3. Identificar las áreas de la empresa relacionadas con mi puesto

4. Ubicar las áreas de la empresa de las que recibo un servicio

5. Conocer a quién va dirigido mi trabajo

Beneficios de la definición de roles en los empleados

Mayor compromiso de los empleados en el área para la que trabaja.

Concentración y enfoque del empleado en sus funciones.

Resolución de problemas por parte del empleado de una manera más eficiente.

Mayor responsabilidad de los empleados por las acciones que cometan.

Rendimiento significativo por parte del empleado.

Relación de los tipos de cliente con las diferentes áreas de la empresa



La relación entre una organización y sus clientes se establece cuando los últimos adquieren los productos y/o servicios suministrados por el proveedor. Es necesario enfocar las estrategias de una organización en el cliente.

Relación de los tipos de cliente con las diferentes áreas de la empresa

Departamento de la empresa	Tipo de cliente
Dirección General	Interno / Externo
Ventas	Externo
Producción	Interno
Finanzas/Contabilidad	Externo
Recursos Humanos	Interno / Externo
Distribución	Interno/Externo
Legal	Interno/Externo
Mercadotecnia	Interno/Externo

Conoce a tus clientes e identifica sus necesidades



Conoce a tus clientes e identifica sus necesidades

Se logran mejores resultados si conocemos a nuestro cliente, si sabemos sus gustos y necesidades.

¿Cómo podemos lograr esto?



Conoce las expectativas de tus clientes

Pasos a seguir propuestos por Tschohl (2008):

1. Investigación previa

- Para poder tener una mejor idea de quién es nuestro cliente, hay que hacer una búsqueda antes de tener contacto con el usuario.

2. Abrir la mente

- No hay que enfocarse solamente en el resultado final, sino en las implicaciones que tiene el trato entre el proveedor-consumidor.

3. Escuchar atentamente

- Es necesario estar abierto ante cualquier opinión que nuestro cliente nos proporcione.

¿Qué obtengo al conocer las necesidades del cliente?

La información sobre tus usuarios y la creatividad que tengamos para crear soluciones, contribuyen a **identificar clientes potenciales** y conseguir la **lealtad** de los actuales.



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
Tecmilenio Online
Vicerrectoría de Formación Ejecutiva y Adultos
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.