

# Desarrollo de relaciones de negocios exitosas

## Tema 3. ¿Son los clientes el fundamento de nuestro negocio?



# Módulo único. Cultivando relaciones de negocios

¿Cuáles son las relaciones de las empresas?

Los clientes, proveedores y empleados: ¿cómo lograr lo mejor en cada uno de ellos?

¿Son los clientes el fundamento de nuestro negocio?

¿Se puede hacer equipo con los proveedores?

Los empleados: ¿es realmente importante tener una buena relación con ellos?

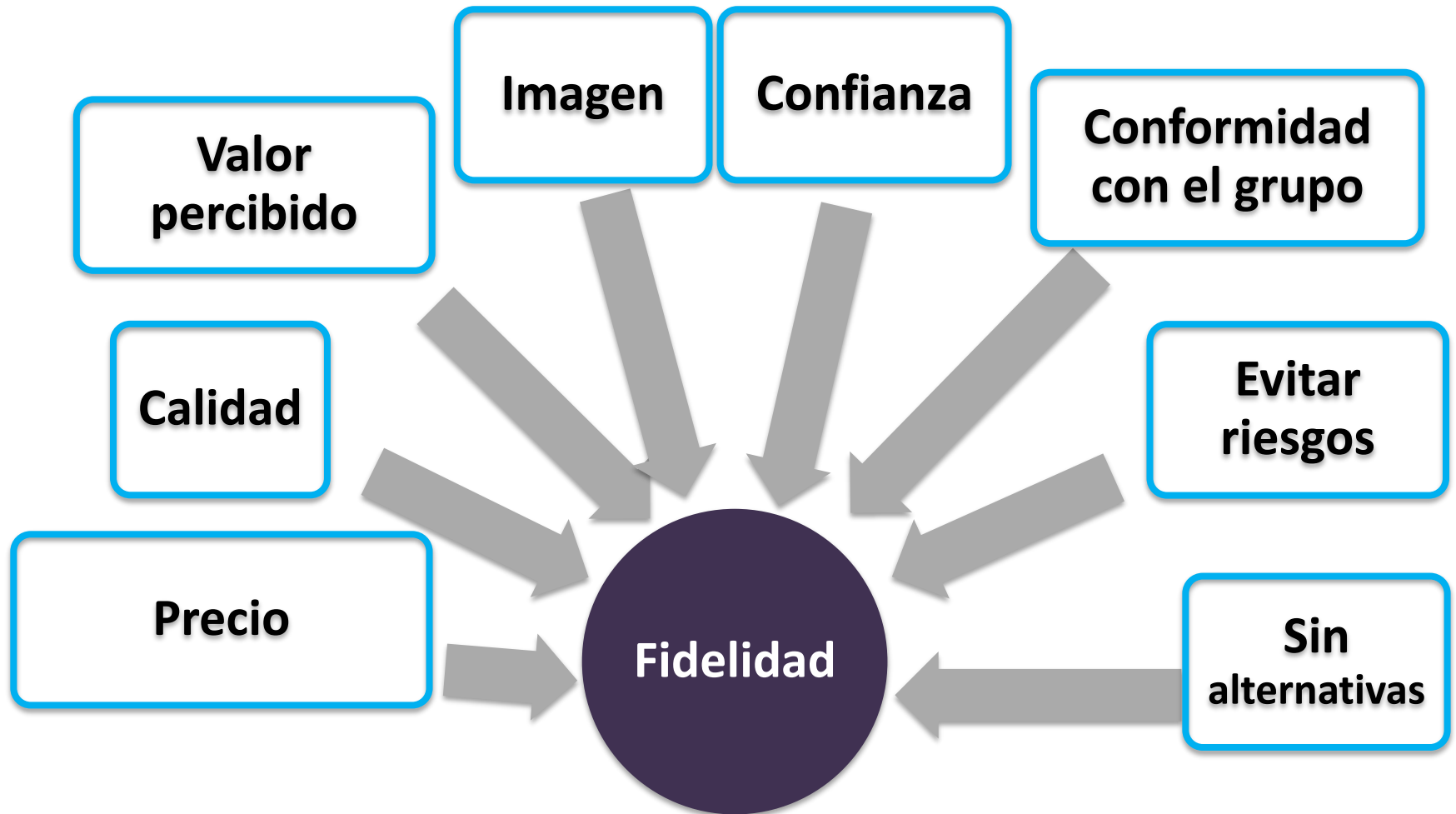
# Tema 3. ¿Son los clientes el fundamento de nuestro negocio?

**3.2** Las diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias y cómo manejarlas

**3.3** Las diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias y cómo manejarlas.

**3.1** La fidelidad de nuestros clientes: conociendo sus causas y los pasos para obtenerla.

# Causas de la fidelidad



Adaptado de Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013).

# Pasos para conseguir la fidelización del cliente

- Establecer el grupo de clientes a fidelizar.
- Diseñar un producto de buena calidad.
- Hacer notar nuestra existencia.
- Brindar un buen servicio al cliente.
- Mantener contacto con el cliente.
- Buscar un sentimiento de pertenencia.



# Nivel de insatisfacción 1. Las sugerencias

En el **primer nivel** de insatisfacción, el cliente siente la pertenencia con la organización y decide hacer una **sugerencia** sobre algo que le parece que no está funcionando y que desea que mejore para continuar siendo leal.





## Nivel de insatisfacción 2: Las quejas



Cuando un cliente se queja, te está informando que sus expectativas no han sido satisfechas y que no está dispuesto a dejarlo pasar.

# Nivel de insatisfacción 3: Las reclamaciones

La diferencia con las quejas es que en ésta debe quedar constancia e implica el inicio de un estudio y resolución ya que el cliente la exige.

**El cliente siempre solicita una resolución o compensación.**





# Reflexión final

¿Consideras que en la empresa en que trabajas hay una cultura enfocada en la satisfacción del cliente, o, si tienes un negocio propio, la tienen?

¿Piensas que el cliente siempre tiene la razón o esta frase es solo un *cliché*?



# Créditos

- Experto de contenido: Gloria Varinia Aguilar Enríquez
- Diseñador instruccional: Audra G. Gutiérrez Cedillo
- Diseñador gráfico: María E. López Galván
- Programador: Hugo A. 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

Universidad Tecmilenio Online

***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.***