



Guía para el Aprendizaje (Parte 5)

Fecha desde: 06 a 10 abril 2020

Nombre:..... Curso:.....

Atención de Clientes Nivel: NM3 B y C

Unidad: 1 **Contenido: Diferenciar entre Consumidor final y Cliente**

OA: Atender Clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, correo electrónico u otro medio.

Consumidor final versus Cliente

Como su propio nombre indica, el consumidor es aquel que consume, si bien el término normalmente está asociado al uso de bienes para satisfacer una necesidad y, en el ámbito comercial y económico, se centra en la persona que utiliza un producto previamente adquirido. La adquisición de los productos o servicios en el mercado, sin embargo, puede realizarse por una persona que no lo consumirá, por lo que el proceso productivo no finaliza en ella, sino en la persona que finalmente lo hace: el consumidor final, entendido como la persona que lo consume, frente al cliente, que puede o no coincidir con aquel.

Diferencias entre consumidor final y cliente

En sentido estricto, por lo tanto, solo cuando se concreta el consumo podemos hablar de consumidor final. El cliente, por lo tanto, será quien compra o contrata un servicio, mientras el consumidor o usuario final es el que lo consume para obtener un beneficio o utilidad. Puesto que el consumidor final difiere del cliente, comprador pero no necesariamente consumidor, la decisión final de compra podrá tomarla tanto uno como otro, o quizá ambos de forma conjunta, dependiendo de distintos factores. Sin embargo, por lo general, quien consuma el producto será quien decida al respecto, tanto antes de probarlo como después, tras valorarlo. Cuando comprador y consumidor no coinciden, por lo tanto, corresponderá a este último valorar el producto tras su uso y, en caso de ser satisfactorio, probablemente decida volver a comprarlo.

Conocer a los clientes, la clave del éxito

Aunque sus roles y objetivos son distintos, **el objetivo ha de ser satisfacerlos**, y precisamente por ello es importante distinguirlos. No en vano, satisfacer a consumidores, usuarios, compradores o clientes, sean una o varias personas, es clave para aumentar ventas, ganar clientes, fidelizarlos y, en suma, para la buena marcha e incluso de cara a la supervivencia de la empresa. El desarrollo de estrategias que desarrollan las empresas para hacer llegar los productos directamente al consumidor final requiere de un conocimiento de la clientela, entendida de forma amplia. **Saber diferenciar entre cliente y consumidor final puede hacer una gran diferencia a la hora de conseguir una mayor fidelidad.** La idea es llegar hasta el consumidor final, puesto que tiene el poder de decisión de compra de un producto o servicio. Llegar al consumidor final no solo tiene interés con fines publicitarios. Es fundamental tener en cuenta que



ATENCIÓN DE CLIENTES 2020
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

conseguir un acercamiento al consumidor final también permite conocer sus gustos y expectativas sobre un producto, así como el valor percibido frente a las expectativas creadas.

Actividad:

Pegue la guía en su cuaderno

Desarrolle de manera manuscrita en su cuaderno la actividad.

Se solicita **tomar fotografías legibles** y enviar a correo del profesor (a) respectivo. Por favor identifiqúese claramente con nombre, apellido y curso.

Evaluación: Formativa

Tercero C enviar a carrasco.monica.ruth@gmail.com

Tercero B enviar a profedanielsepulvedap@gmail.com

Lea atentamente la guía y responda:

- 1) Cuales son las diferencias entre Cliente y consumidor final. Menciónelas.
- 2) ¿Por qué es importante llegar al consumidor final? Explique.
- 3) ¿Qué es fidelización?