



## Guía para el Aprendizaje N° 6

Fecha desde: 04 a 08 mayo 2020

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

Atención de Clientes Nivel: NM3 A Contabilidad

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.

Unidad: 1

Contenido: Tipología de Clientes

### Activación del pensamiento

Se llama cliente a aquella persona que solicita un bien o servicio a cambio de un pago. Esto quiere decir, que los clientes de una empresa son aquellos que contratan de forma ocasional o frecuente los servicios o productos que esta ofrece.  
Las empresas que ya tienen cierto tiempo en el mercado suelen tener una amplia variedad de clientes; por ejemplo, de compra frecuente, de compra ocasional y de altos volúmenes de compra. Éstos esperan servicios, precios especiales, tratos preferenciales u otros que estén adaptados a sus particularidades propias. Todo lo anterior, nos permite conocer una variada tipología de clientes.

### Tipos de clientes

Un buen vendedor y/o colaborador debe conocer a la perfección los tipos de clientes que existen y sus características.

El profesional no realiza nunca una presentación hasta que ha cualificado meticulosamente a la persona o empresa a la que se dirige. No pierde el tiempo realizando presentaciones a candidatos no cualificados. (Personas que no cumplen los requisitos de atención).

El primer paso de un buen colaborador o empleado, es conocer y establecer una clasificación de los clientes.

Lo mismo sucede con el personal perteneciente al Departamento de Atención de Clientes, quienes deben conocer a cabalidad las características de los clientes, sus necesidades y las posibles respuestas y soluciones a las consultas planteadas. Conoceremos entonces a:

### Cliente interno

Cuando hablamos de cliente interno nos referimos a aquellos que intervienen en el desarrollo de nuestro producto o servicio. Son nuestros empleados, colaboradores y proveedores vinculados con la empresa u organización.



### **Cliente externo**

Los clientes externos son aquellos que pagan por obtener los bienes o servicios de la organización. A la hora de clasificarlos podemos dividirlos en distintos perfiles y tipología de clientes externos.

### **Perfiles de clientes**

Dicen que cada persona es un mundo, que todos somos únicos e irrepetibles, sin embargo, a grandes rasgos podemos dividirnos en grupos, sectores o incluso por afinidades. El mundo de la empresa no es tan diferente, y en tanto que está formado por personas, podemos igualmente hacer clasificaciones, bien de directivos, empleados o, como en este caso, de tipos de clientes:

#### **El autosuficiente**

¿Quién no tiene un amigo o conocido que siempre crea estar en posesión de la verdad absoluta? Los clientes autosuficientes son aquellos que creen conocer todas las respuestas, son auténticos fans de las discusiones, que alían con un tono sarcástico y agresivo, además de ser el comprador eternamente descontento.

Cómo lidiar con él?

En estos casos, la mejor actitud del vendedor es no tomárselo como algo personal y dejar que él hable, haciéndole preguntas. Él mismo dará la solución y cerrará la compra.

#### **El distraído**

Los comerciales se encuentran a menudo con el tipo de cliente que parecen ausentes y que vagan por el establecimiento como si no supieran qué están haciendo allí.

Cómo lidiar con él?

Aunque aparentemente no escuchan, el vendedor tiene que demostrar interés y curiosidad por aquello que necesita.

Cómo lidiar con él?

Lo mejor en estos casos es actuar con rapidez y elaborar un único argumento, ya que es poco probable que este tipo de compradores rebatan una idea si se les convence.

#### **El reservado**

La verdadera prueba de fuego para la paciencia de un vendedor llega con los clientes reservados y que necesitan mucho tiempo para tomar una decisión. El perfil responde a una persona impasible, muy desconfiada y tímida. Para conquistarle, no sólo hay que ser amable, sino proponer distintas alternativas y repetir los argumentos bajo formas distintas.

Cómo lidiar con él?



## ATENCIÓN DE CLIENTES 2020 CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

Lo más conveniente es seguir su ritmo por lo que nunca hay que impacientarse y, sobre todo, no hay que presionarlo para que decida.

### **El hablador**

Mientras unos tipos de clientes compran, hay otros clientes que sólo miran. Por este motivo, es importante identificarlos rápidamente. El comprador que no pone objeciones de ventas suele ser alguien desinteresado que no quiere comprar. En otros casos, hay gente que está más interesada en hablar de sí mismos que en comprar y son poco dados a la acción.

Cómo lidiar con él?

Hay que atenderlos con simpatía, pero sin distracción e intentando centrar el tema comercial para descubrir si comprará o no.

### **El indeciso**

Tomar decisiones nunca es fácil, pero hay personas a las que realmente les cuesta hacerlo. Los compradores indecisos son incapaces de decidir por sí mismos. Por este motivo, el comercial nunca debe dejarlo solo. Hay que apoyarlo, confirmar cada decisión por la que se vaya inclinando y no plantearle demasiadas alternativas para que no navegue a la deriva en un mar de dudas.

Cómo lidiar con él?

Es recomendable ser muy rápido tanto en gestos, como en palabras.

Síntesis

El perfil del cliente potencial es una descripción y evaluación de las características mínimas que debe tener un posible cliente, es por eso que es importante conocerlo e identificar lo señalado más arriba, esto, con la finalidad de atender a cabalidad sus inquietudes e intereses con excelencia y lograr fidelizarlo, es decir, hacerlo un cliente fiel.

### **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 identifíquese claramente con nombre, apellido y curso.

**Evaluación: Formativa**

**Tercero A** enviar a [carrasco.monica.ruth@gmail.com](mailto:carrasco.monica.ruth@gmail.com)



ATENCIÓN DE CLIENTES 2020  
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

Lea atentamente la guía y responda en su cuaderno:

- 1) ¿Cuál es la variedad de Clientes que tienen las empresas consolidadas?  
Menciónelas y definálas.
- 2) ¿Qué significa que un cliente sea cualificado? Averigüe significado.
- 3) Mencione los distintos tipos de Clientes, seleccione uno de ellos, comente sus características y cómo lidiar con él.

**Plazo de entrega: viernes 08 de mayo 2020**