



1. [El cliente](#)
2. [Las necesidades de los clientes](#)
3. [¿Por qué compran los clientes?](#)
4. [¿Cómo compran los clientes?](#)
5. [El departamento de Atención al cliente](#)
6. [El proceso de atención al cliente](#)
7. [El contacto con el público](#)

[En resumen](#)

# 10 La atención al cliente

## 1. El cliente



### El cliente

Es aquel individuo que, mediante una transacción financiera, adquiere un producto o servicio de cualquier tipo para satisfacer sus necesidades mediante el uso o disfrute de este.

#### LOS ROLES EN EL PROCESO DE COMPRA

- Iniciador
- Prescriptor
- Decisor
- Comprador
- Usuario

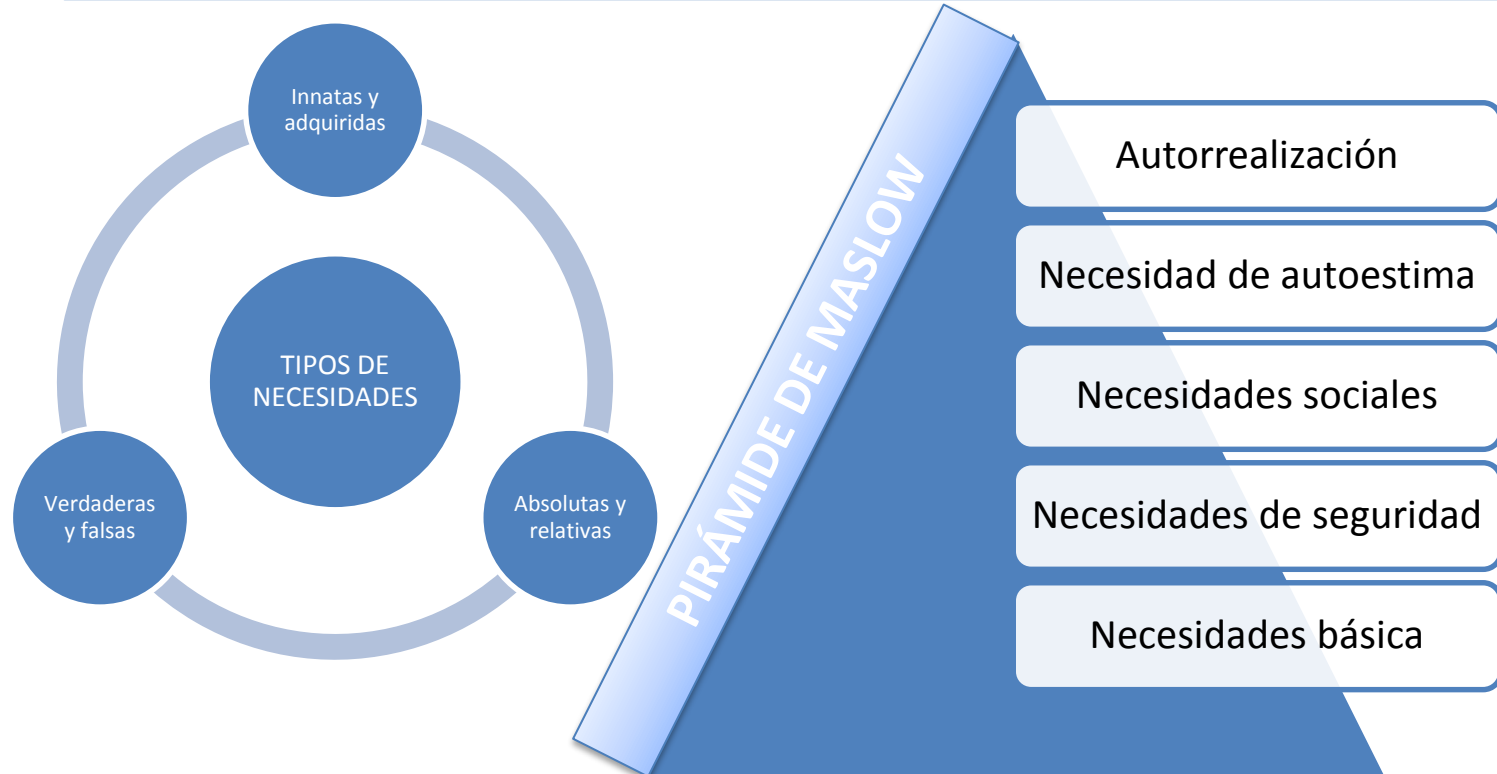
#### TIPOS DE CLIENTES

- Clientes indecisos
- Clientes racionales
- Clientes decididos
- Clientes grupales



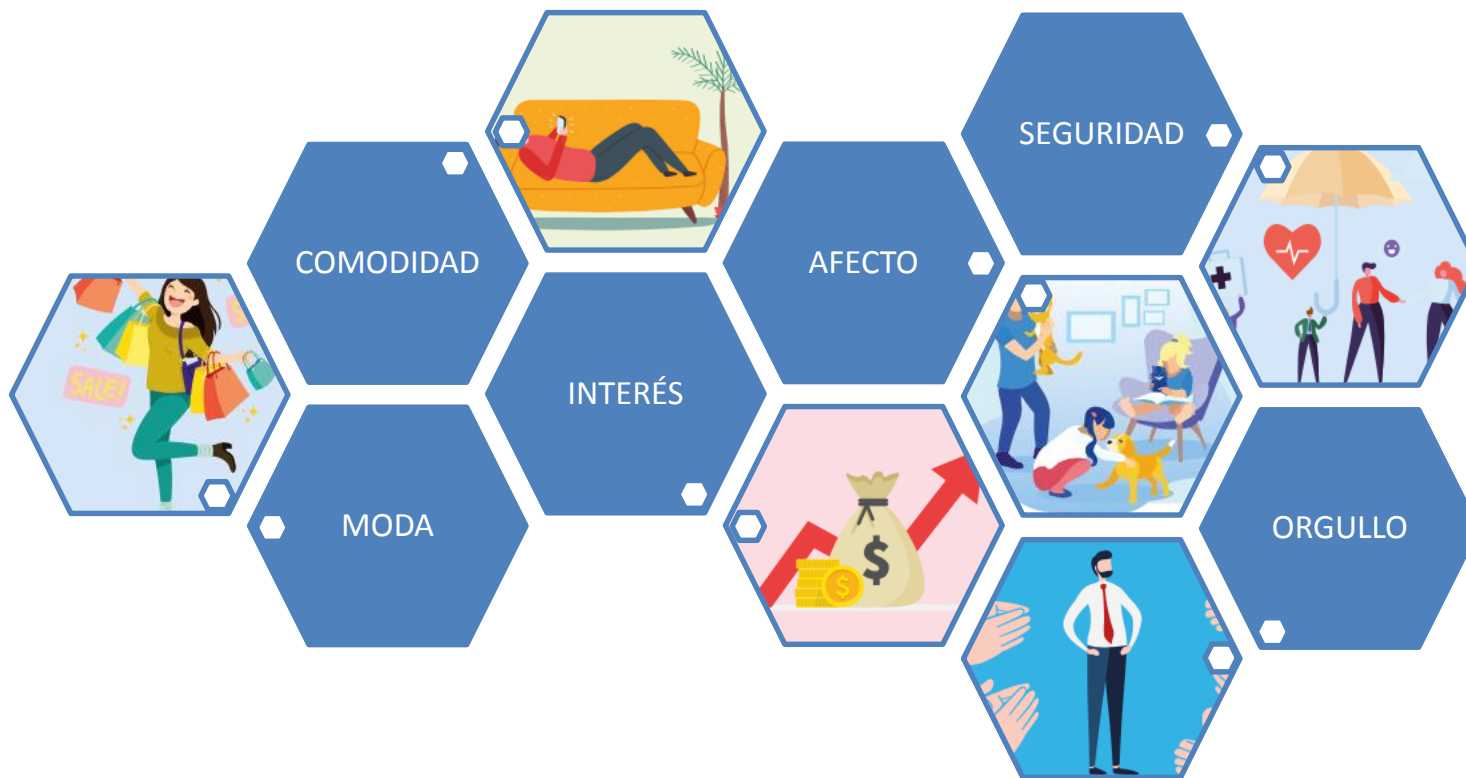
### El proceso de compraventa

- En primer lugar surge la NECESIDAD
- Tras la necesidad surge el DESEO
- La satisfacción se lleva a cabo mediante la DEMANDA



### Las motivaciones del comprador

Ante la necesidad de satisfacer los deseos, el comprador tiene que estar motivado por alguna variables al acometer el proceso de compra





## Los factores en la compra

El cliente ante la compra va a atender a una serie de factores que determinan qué va a adquirir y cuándo lo va a realizar

### FACTORES INTERNOS

- Motivación
- Percepción
- Aprendizaje
- Estilo de vida

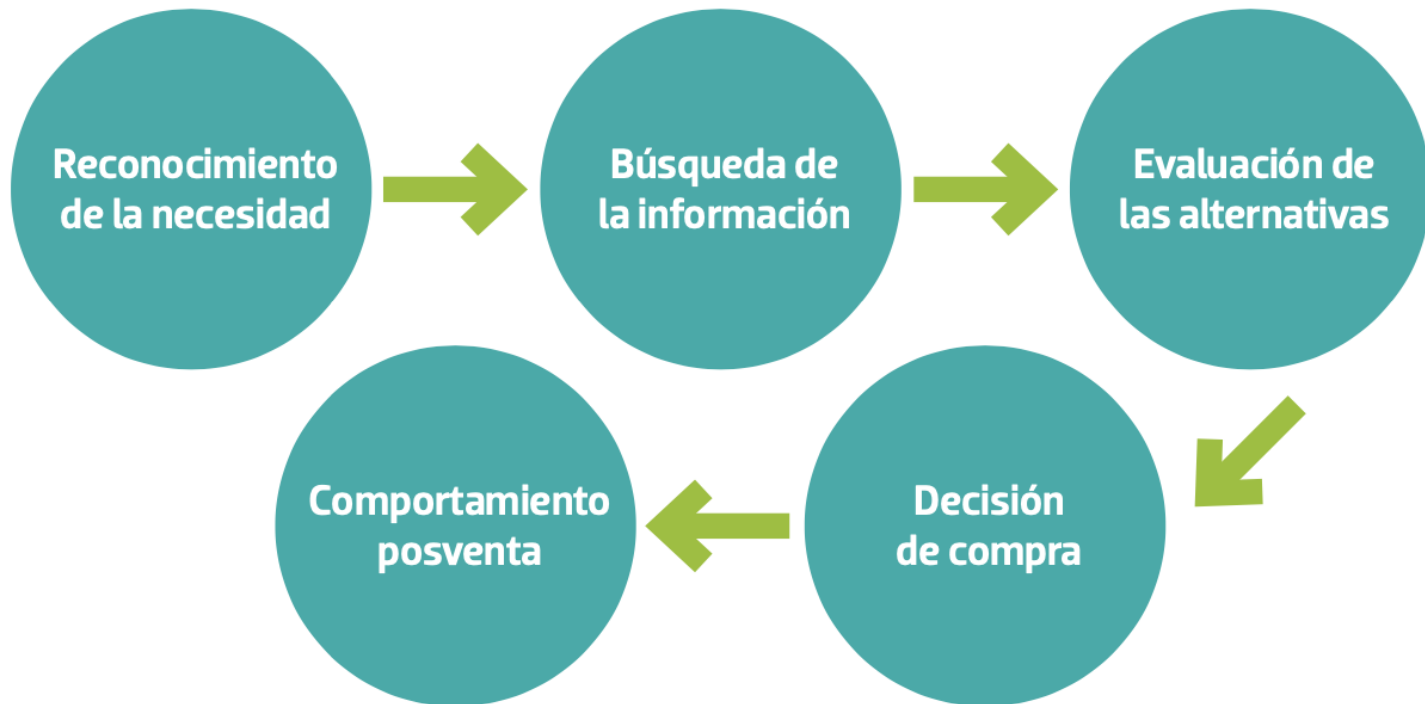
### FACTORES EXTERNOS

- Cultura
- Grupo social
- Familia



### El proceso de la compra

Es el conjunto de actividades que llevan a cabo las personas cuando tratan de comprar un producto y/o servicio





## El departamento de Atención al cliente

Se encarga de observar el comportamiento del cliente, manteniendo una relación directa con él para, así, poder resolver dudas, reclamaciones o incidencias que puedan surgir.

### FUNCIONES

- Gestión de la información comercial
- Atención de problemas
- Servicio posventa

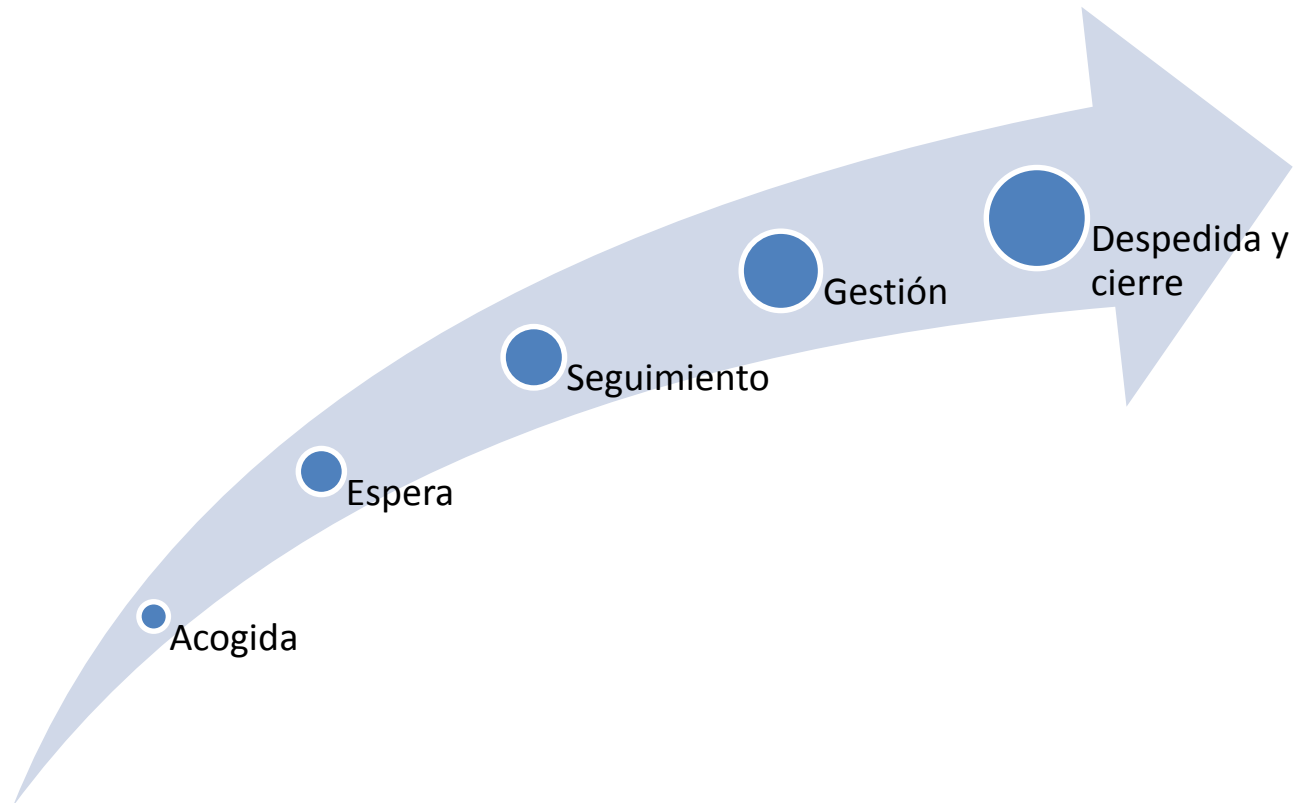
### CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Buena relación interdepartamental
- Proceso rápido y fácil
- Atención telefónica gratuita y personal
- Prolongación de la experiencia positiva



### El éxito de la atención al cliente

Radica en una buena comunicación por parte de la empresa y que el proceso comunicativo entre las partes sea efectivo y satisfactorio







### El contacto con el público

Una atención al público de calidad puede suponer una gran ventaja competitiva. La fuerza de ventas y trabajadores que se encargan de la atención al público deben de cumplir con una serie de características.

---

Comprometerse a un servicio de calidad

---

Conocer el producto o servicio

---

Conocer a los clientes

---

Utilizar fórmulas de respeto y cortesía

---

Evitar la espera

---

Cumplir lo prometido

---

Confíe en el cliente

---

Lo importante es hacer clientes, no hacer ventas

---

Cerrar las ventas de una manera fácil

# 10 La atención al cliente

## En resumen

