

Instituto Privado Mixto

“Rafael Arévalo Martínez”



Nombre del Estudiante: Sheily Yuliana Vásquez
López

Catedrática: Sonia Mayte Escobar

Carrera: Administración de Empresas

Grado: Cuarto

Curso: Mercadotecnia I

Trabajo: Actividad #5 III Bloque

Tema: Estrategia de Atención al Cliente

Ciclo Escolar: 2,021

Tabla 3.2

Ejemplos de elementos de la toma de pedidos

Solicitudes

- Membresía de clubes y programas
- Servicios por suscripción (por ejemplo servicios públicos)

Ingreso de pedidos

- Llenado de solicitud en el lugar
- Pedido por correo o teléfono
- Pedido por correo electrónico o en un sitio web

Reservaciones y registros

- Asientos/mesas/habitaciones
- Alquiler de vehículos o equipo
- Citas con profesionales
- Admisión a lugares restringidos (por ejemplo museos, acuarios)

✦ Instituto Privado Mixto ✦
✦ Rafael Arévalo Martínez ✦

✦ Alumna: ✦

✦ Sheily Yuliana ✦
✦ Vásquez López ✦

✦ Grado: ✦

✦ 4to. Perito en Administración ✦
✦ de Empresas ✦

✦

✦ Curso: ✦

✦ Mercadotecnia I ✦

✦ Catedrática: ✦

✦ Mayte ✦

✦ Escobar ✦

✦ Trabajo: ✦

✦ Actividad #5 ✦

✦ III Bloque ✦

✦ Estrategia de atención ✦
✦ al cliente ✦



PRESENTACIÓN

A continuación se le presenta una estrategia de atención al cliente. Esta estrategia consiste en el conjunto de normas y directrices las cuales definen la forma en que se va a realizar el servicio al cliente en una empresa. Para realizar una buena atención al cliente es necesario estar al tanto de sus deseos y necesidades. El servicio al cliente debe estar orientado a buscar fidelizar a los clientes, esto se puede lograr a través de la satisfacción del mismo.



ESTRATEGIA

de atención al cliente

- Propuesta de valor

Dicha propuesta va a mostrar los aspectos que más destacan de nuestro negocio con el objetivo de posicionarse en la mente de nuestros consumidores, ya que esta se encarga de mostrar a nuestros clientes todo lo que la empresa tiene disponible para ofrecerles. Todo con el objetivo de transmitirle al cliente una idea clara, transparente y concisa del negocio

- Clientes y necesidades

Toda persona tiene necesidades, por esta razón cuando una persona busca nuestra empresa hay que tener en cuenta que es porque espera que de alguna forma puedas ofrecerle un producto o servicio que solucione su necesidad o problema. Por ello es muy importante y fundamental tener en cuenta las necesidades de nuestros clientes.

• Competidores

Identificar a los competidores es fundamental para el éxito de cualquier empresa. Cuando existe competencia el beneficio es para los consumidores, ya que se mantiene la calidad y opciones de bienes y servicios altos, además los precios son bajos.

• Recursos y competencias

La posición competitiva de la empresa depende mayormente de los recursos con que cuenta. El dominio de ciertas habilidades también determina competencias, además el desarrollo de capacidades distintivas es otra forma de conseguir ventajas competitivas. Las habilidades, recursos y competencias hacen una empresa excelente.

• Socios

Incluir a uno o más socios implica beneficios, pero también riesgos. Un socio es capaz de tener una buena idea y con el se puede acumular un mayor capital pero también se puede dar la incoordinación en la toma de decisiones.

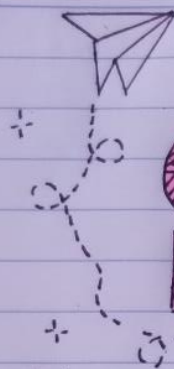
• Modelo de ingresos

Este modelo es la estrategia de administrar los flujos de ingresos de la empresa y los recursos necesarios para cada flujo de ingresos. El modelo de ingresos es uno de los aspectos fundamentales en un modelo de negocios, por esto hay que prestarle atención a este modelo.

• Riesgos y costos

Los riesgos que se presentan son obstáculos que influyen para alcanzar los objetivos en una empresa u organización y la gestión de éstos se basa en desarrollar un balance razonado entre el costo y la tolerancia, estos deben ser monitoreados constantemente. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta.





CRTIERIO PERSONAL

He concluido mi estrategia aprendiendo que hay ciertos aspectos que se deben tomar en cuenta, para brindar una buena atención al cliente, por lo general los clientes toman en cuenta la interacción directa que se tiene con la empresa, es por esto que las experiencias de los clientes dependeran de la habilidad del equipo de atención al cliente. Una buena atención al cliente requiere de escuchar atenta-mente cuál es su necesidad y lograr satisfacer la ya antes mencionada. Por esta razón es muy importante la estrategia de atención al cliente.

