

Nombre:

Kevin Rabanales Hernández

Grado:

4.to Perito en Administración de Empresas

Curso:

Mercadotecnia

Catedrática:

Mayte Escobar

Tarea: #5



Takea 5



Nombre: Kevin Rabanales

Grado: 4.º Admon

Catedrática: Mayte Escobar

Trabajo: Realizar una estrategia de la atención al cliente.

Presentación

A continuación hablaré sobre las estrategias que se tienen hacia los clientes que ayudan a crear y reforzar una cultura de servicio. Una vez que se identifican las necesidades y expectativas del cliente y se mide su satisfacción, es hora de crear objetivos para alcanzar los niveles deseados y mantenerlos. Es la atención que tenemos hacia los clientes con sus necesidades hacia nuestro servicio.



Estrategia de la atención al Cliente

La propuesta de valor: De NETFLIX

¿Que ofreces?

Películas Online

Series Online

Documentales Online

Contenido exclusivo de netflix



Beneficios/Para qué:

Amplia gama de películas

Precio razonable

Verlo en cualquier parte

Entretenimiento

Costes y esfuerzos:

No poder pagar la cuota mensual

Que no encuentre la peli

Que haya mejor oferta en otro lugar

Clientes y necesidades

Los clientes necesitan expectativas hacia el servicio que se les está haciendo.

La necesidad de ver una peli:

La necesidad de entretenerse

La necesidad de divertirse



Competidores

Competidores de Netflix:

Amazon Prime

HBO

YouTube

Apple

Disney

Hulu

Recursos y Competidores

1. ¿Quiénes son los competidores?
Empresas que proveen el mismo servicio

2. Conocimiento de la competencia
Netflix es la mejor opción que otras.

3. ¿Con qué competidores vamos a interactuar? Vamos a elegir con qué empresas vamos a competir

Socios

Personas que darán capital para que la empresa pueda proveer más, al mismo tiempo ellos adquirirán tanto sus derechos y obligaciones



Modelo de ingresos

- Suscripción mensual al pago de las series, películas, etc
- El uso del entretenimiento
- Revisar la calidad
- Pago del mes



Riesgos y Costos

El riesgo de invertir en el servicio es muy grande ya que no pueden haber ingresos

El costo debe ser algo flexible hacia el cliente para que lo pueda pagar y que nosotros salgamos ganando.

Criterio Personal

Las estrategias son las (an) atenciones que tenemos hacia los clientes esperando que ellos llenen sus expectativas de algo positivo. Se identifican las necesidades del cliente y se mide su satisfacción que tendrá al momento de recibir el servicio.



Tabla 3.2

Ejemplos de elementos de toma de pedidos.



Solicitudes

- Membresía de clubes o programas
- Servicios por suscripción (por ejemplo: Servicios públicos)
- Servicios con requisitos previos (por ejemplo: Créditos, inscripción a la universidad)

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 registradas (por ejemplo, museos, acuarios)