

ACTIVIDAD

5

IPRAM

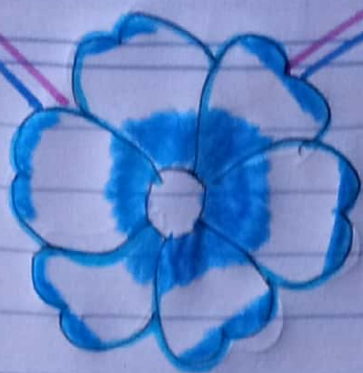
Nombre:

Wendy Velásquez
Soto

Trabajo:

Atención al cliente.

4to Perito en administración
de empresas.



PRESENTACION

Las empresas exitosas buscan a empleados responsables, profesionales y sobre todo que tenga la capacidad necesaria para atender muy bien a los clientes, ya que (una) los clientes deben ser atendidos muy bien ya que si son atendidos mal ya no volveran a comprar en la misma empresa y se vera afectada la empresa y eso es lo que no necesitan las (empleados) empresas. Los empleados deben ser muy amables con los clientes, deben de tratarlos la mejor que puedan.

ATENCIÓN AL CLIENTE



- **La propuesta de valor.** Toda empresa lleva esta propuesta de valor ya que es un recurso para transmitir de manera objetiva y directa las ventajas que una empresa puede aportar a sus clientes. Mostrarle a tus clientes lo que tu empresa puede ofrecer es indispensable para involucrarlos. La propuesta de valor relaciona los aspectos más destacados de una empresa.

- **Clientes y necesidades:**

Todos los clientes tienen necesidades que satisfacer es por ello que es muy importante que se le vendan a los clientes los mejores productos y así mismo poder satisfacer las necesidades que los clientes tengan, es una necesidad que va a tener el cliente y nuestra empresa se la puede satisfacer.



• Competidores.

Es muy importante, que todas las empresas puedan brindar los mejores productos ya que como todos sabemos siempre hay competidores, ya que un competidor es una persona individual o jurídica que compete dentro de un mercado determinado, ofreciendo bienes o servicios y busca obtener mucho mas clientes.

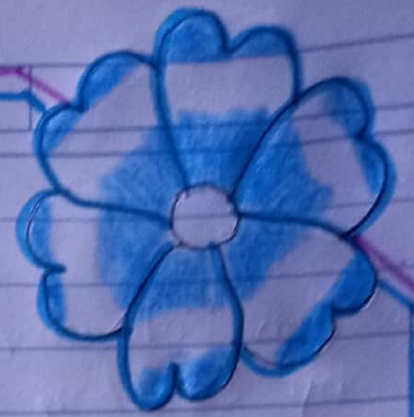
• Recursos y Competencias

Los recursos y competencias del sistema productivo y la unidad básica de análisis a nivel interno de la empresa y las capacidades como la destreza o habilidad que tienen las empresas para alcanzar una combinación óptima con los niveles de eficacia y eficiencia deseados, ya que surge en el seno de la dirección estratégica bajo la premisa fundamental de la existencia.

• Socios.

Muchas de las empresas tienen un socio, ya que un socio es la persona que recibe cada una de las partes en un contrato de sociedad ya que en si entre los (aportamos) dos aportan lo mismo.

ya que ninguno puede aportar mas o menos sino los dos deben aportar con el mismo capital.



• Modelo de Ingresos.

Se le llama modelo de ingresos a la estructura conceptual que establece y explica la estrategia de ingresos del negocio. Incluye el producto o servicio de valor, las técnicas de generación de ingresos, las fuentes de ingresos y el consumidor objetivo del producto ofrecido. Los ingresos pueden generarse de varias maneras y pueden incluir pagos recurrentes o solo un pago único.

• Riesgos y Costos.

Los riesgos y costos es una metodología que permite lograr una combinación óptima entre los costos asociados a realizar una actividad, tomar decisiones y los logros (beneficios) esperados que dichos aspectos generan considerando el riesgo que involucra la realización o no de tal actividad. En el desarrollo y ejecución de los proyectos de construcción, las obras no siempre ejecutan las mismas condiciones, al contrario, el entorno tiende a ser cambiante.



CRITERIO PERSONAL

La atención al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. La atención al cliente se centra en resolver los problemas que los clientes han identificado. La clave de la asistencia es proporcionar los medios y los métodos para solucionar el problema o la preocupación en cuestión.

TAREA

Solicitudes.

- Membresía de clubes o Programas
- Servicios por suscripción (por ejemplo, servicios Públicos.)
- Servicios con requisitos previos (por ejemplo, créditos, inscripción a la universidad).

Ingresos 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).