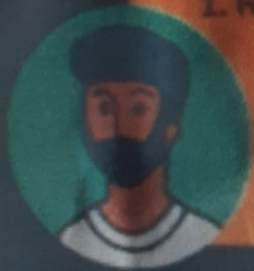


Etapa de a la Compra:

Que el Consumidor es el camino que un Potencial cliente recorre antes de realizar una compra. También conocido como el proceso de compra generalmente tiene 4 etapas a Prendizaje y descubrimiento, reconocimiento del problema, consideración de la solución, decisión de compra.

Proceso de decisión de compra o customer journey

1. Reconocimiento



«En esta fase el cliente se hace consciente de su necesidad»

HubsSpot

Etapa encuentro de servicio.

después de tomar una
decision de compra
los clientes pasan a la
etapa del encuentro
del servicio esta etapa
del encuentro del servicio
esta etapa generalmente
incluye una serie de
contactos con el proveedor
elegido. Usualmente inicia con
el pedido la reservacion o
enviar la solicitud



Etapa posterior al Encuentro.

En esta etapa los clientes continúan la evaluación constante de la calidad del servicio dependiendo de si las expectativas de la calidad del servicio. esta evaluación puede hacer que se sientan satisfechos o insatisfechos con la experiencia del servicio resultado que que afectara sus intenciones futuras como el hecho de permanecer leales al proveedor que proporciona el servicio

