

Clase #5

Introducción a la Industria de la Hospitalidad

CONOZCO Y APRENDO

Lectura

5.1 ¿Qué es un cliente?

Para poder conocer qué tipos de clientes existen, la primera pregunta a la que debemos de saber responder es ¿qué son los clientes? Básicamente se le llama cliente a aquella persona que solicita un bien o servicio a cambio de un pago. Esto quiere decir, que los clientes de una empresa son aquellos que contratan de forma ocasional o frecuente los servicios o productos que ésta ofrece.

No olvidemos que el cliente es la razón de ser de la compañía, y por ello, el cliente está cada vez más formado e informado. La gestión con cada tipo de cliente es un arma estratégica que el vendedor no puede ignorar. Por ello, explicaremos a continuación la mecánica más adecuada que se debe seguir con cada tipo de cliente.

Creo que todos debemos de ser conscientes que estamos asistiendo al desarrollo de un nuevo modelo de gestión. En el actual mundo empresarial y social, toda actividad profesional gira en torno al cliente y la innovación. A partir de esta nueva etapa, en la que el modelo tradicional de venta está evolucionando principalmente motivado a la globalización del mercado junto al avance de las nuevas tecnologías y todo ello aderezado por la pandemia de la Covid 19. El cliente ha cambiado y esto está influyendo en muchas empresas que no saben cómo responder eficientemente al cambio que se ha dado en el cliente.



Bibliografía

Otels.com (2013-2021). *Hotel Customers*. Recuperado de <https://wiki.otelms.com/es/post/hotel-customers/>