

CONOZCO Y APRENDO

Lectura

5.4 ¿Cómo se clasifican los clientes?

Aunque hemos expuesto anteriormente los tipos de clientes que existen, ahora vamos a indicar cómo clasificarlos, pero siendo conscientes que estamos viviendo una etapa en la que la tecnología evoluciona y transforma la manera en la que vivimos, actuamos y tomamos decisiones, por ello, las empresas que quieran seguir liderando el mercado tiene que focalizar su estrategia en el cliente y el dato.

Esto ha permitido a las marcas que han incorporado en su saber hacer, tecnología digital, aumentar sus ventas en un porcentaje superior a los dos dígitos. Al igual que el mercado y el cliente está cambiando, las compañías deben de evolucionar también y pensar que el manual de ventas las va a ayudar a transformar su manera de competir.

Por tanto, es interesante incorporar la mayor información posible a la ficha del cliente que tengamos en nuestro CRM, así que cuando tengamos que hacer una clasificación de los tipos de clientes, nos debemos de basar en las siglas **MAN** iniciales de:

- **Medios**
- **Autoridad**
- **Necesidad**

Medios. Se refiere a que el cliente tenga medios económicos suficientes para poder hacer frente a la operación que está proponiendo. Por tanto, si te encuentras con un tipo de cliente que no tiene medios económicos ni posibilidades de conseguir crédito, déjalo. Ni las técnicas más depuradas de venta conseguirán venderle nada

Autoridad. Los argumentos de venta que debemos de aportar frente a nuestro cliente serán únicamente a aquel cliente que pueda ejercer la autoridad necesaria para cerrar una venta. Así que olvidemos en hablar de las excelencias de los productos a los clientes menos idóneos y sin haber realizado una clasificación de clientes previa.

Necesidad. El cliente no compra nada por lógica ya que esta sirve para reafirmar la venta después de haberla hecho. Una vez que el cliente ha dicho SI emocionalmente, se vuelve al terreno de la lógica para reafirmar la decisión tomada. Si comprásemos por lógica, viviríamos como los salvajes, ya que sólo adquiriríamos aquello que nos fuese necesario para sobrevivir.

Bibliografía

Cloudbeds-Isis Darios. (2020). *Tipos de Huéspedes de Hotel*. Recuperado de <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/tipos-huespedes-hotel/>