



Colegio Tecnológico Pulmahue
Rancagua

GUIA DE ATENCION DE CLIENTES

HABILIDADES A EVALUAR

01.- Se analiza la atención de clientes externos considerando sus características

02.- Se determina la atención de clientes externos en base a sus necesidades

INSTRUCCIONES: Realice la lectura del texto asociado y responda de forma individual las preguntas asociadas, apoyándose en los contenidos vistos en clases.

La evolución del consumidor chileno

Fuente: Emol.com

La revolución tecnológica que vive Chile desde hace algunos años irrumpió con fuerza en el comercio y obligó a las empresas a adaptarse para satisfacer las necesidades de los nuevos consumidores de la época moderna. Así, por ejemplo, ya no es extraño ver a grandes cadenas que ofrecen distintas formas de comprar enfocándose fuertemente en internet. Según explica Matías Puente Solari, gerente de Marketing de Walmart Chile y Argentina, estas nuevas opciones para acceder al mercado llegaron de la mano de las exigencias de los clientes, quienes piden "inmediatez y respuestas precisas por parte de las empresas", dice. "Los clientes han cambiado de manera brutal en el último tiempo. Los smartphone nos están llevando a cambiar nuestra forma de comportarnos, de hacer las compras, etc, eso es muy interesante", reconoce en entrevista con Emol TV. Pese a esta evolución acelerada hacia un "mercado digital", Puente Solari reconoce que el consumidor actual "es bastante cauto, no es que a partir de la tecnología esté abierto a comprar cualquier cosa, prefiere mirar, elegir, observar, ser mucho más preciso al momento de decidir dónde pondrá la plata". Finalmente Puente Solari proyecta el futuro de la industria de la mano digital y señala que "consideramos que esto seguirá en alza, tenemos que seguir trabajando en la inmediatez, que los clientes puedan tener el producto que quieren, el mensaje que quiere. También estamos trabajando en el tema de la personalización, lo que se viene en la industria es la personalización y por último tratar de ver cómo provocamos una experiencia digital dentro de la propia tienda física".

Responda las siguientes preguntas:

- 1-. Cuáles son las principales exigencias que tiene un cliente, al momento de comprar un producto
- 2-. Considera usted que la venta on-line representan una alternativa real para el cliente, explique
- 3-. Enumere las principales características del cliente en Chile
- 4-. Qué tipo de conductas pueden ser consideradas por el cliente como erróneas por parte del vendedor
- 5-. Investigue en que consiste la implementación de una política de atención al cliente
- 6-. Qué importancia tiene el tipo de producto que se vende, al momento de establecer una estrategia de venta
- 7-. Investigue cómo ha evolucionado la conducta y exigencias del cliente en Chile
- 8-. Considera usted que el cliente en Chile conoce la normativa que lo protege al momento de comprar

INSTRUCCIONES: De acuerdo con la lluvia de ideas desarrolladas en clases, explique brevemente a lo menos 3 alternativas del emprendimiento analizado por su grupo de trabajo.