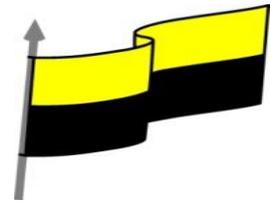




**INSTITUCION EDUCATIVA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**  
*(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)*  
 Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086  
 de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005  
 y 002810 del 05 de julio 2013  
 Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar,  
 Educación Básica Primaria y Educación Media.  
 Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490  
 Departamento del choco: Municipio de Bagadó



## GUÍA DE APRENDIZAJE PARA ESTUDIANTE

### IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

<b>Nombre del EE:</b>	INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA				
<b>Nombre del Docente:</b>	ABEL ALIDO RENTERIA MACHADO				
<b>Número telefónico del Docente:</b>	3104439601	<b>Correo electrónico del docente</b>	Abelalidorenteria58@gmail.com		
<b>Nombre del Estudiante:</b>					
<b>Área</b>	EMPREDIMIENTO	<b>Grado:</b>	10	<b>Período</b>	SEGUNDO
<b>Duración</b>	15 DÍAS	<b>Fecha Inicio</b>	08/06/2020	<b>Fecha Finalización</b>	26/06/2020

### DESARROLLO DE LOS APRENDIZAJES

<b>TEMATICA PARA EL DESARROLLO DE LOS APRENDIZAJES (¿Qué voy a aprender?)</b>	<b>TIPOS DE CLIENTES</b>
<b>COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR</b>	<b>Persistencia y Exigencia de calidad y Eficiencia</b>
<b>OBJETIVO (S)</b>	❖ Identificar los diferentes tipos de clientes para así cubrir las necesidades que se deben satisfacer en ellos, por parte de la empresa, haciéndolo sentir único.
<b>DESEMPEÑOS</b>	❖ Interpretación de técnicas para identificar los diferentes tipos de clientes en el mercado.
<b>CONTENIDOS (Lo que estoy aprendiendo)</b>	<p style="text-align: center;"><b>TIPOS DE CLIENTES</b></p> <p>Los diferentes tipos de clientes que una empresa puede tener presentan particularidades que los hacen diferentes, aunque lleguen a coincidir con los productos o servicios que solicitan.</p> <p>De manera general la empresa tiene dos tipos de clientes: <b><i>Clientes actuales y</i></b></p>



## INSTITUCION EDUCATIVA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA

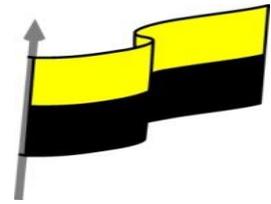
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)

Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086 de diciembre 1 del '93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005 y 002810 del 05 de julio 2013

Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar, Educación Básica Primaria y Educación Media.

Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490

Departamento del choco: Municipio de Bagadó



### ***clientes potenciales.***

**Cientes actuales:** Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.

**Cientes Potenciales:** Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros.

Clasificación de los Clientes Actuales: Se dividen en cuatro tipos de clientes, según su vigencia, frecuencia, volumen de compra, nivel de satisfacción y grado de influencia.

De manera particular la empresa clasifica a los clientes de la siguiente manera:

### ***Cientes Activos e Inactivos***

**Los clientes activos** son aquellos que en la actualidad están realizando compras o lo hicieron dentro de un periodo corto de tiempo.

**Los clientes inactivos** son aquellos que realizaron su última compra hace tiempo atrás, por lo tanto, se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan el producto.

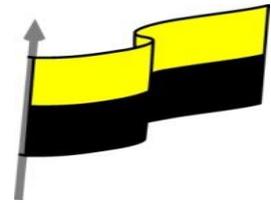
Esta clasificación de clientes permite identificar a los que en la actualidad realizan compras y requieren de atención especial para retenerlos, son los que en el presente le generan los ingresos a la empresa. Y para identificar a los clientes que ya no compran a la empresa, tratar de identificar las causas es un factor importante para después lograr recuperarlos.

### ***Cientes de compra frecuente, promedio y ocasional***

Una vez que se han identificado a los clientes activos, se les puede clasificar según su frecuencia de compra, en:



**INSTITUCION EDUCATIVA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**  
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)  
Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086  
de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005  
y 002810 del 05 de julio 2013  
Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar,  
Educación Básica Primaria y Educación Media.  
Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490  
Departamento del choco: Municipio de Bagadó



**Cientes de Compra Frecuente:** Realizan compras a menudo o cuyo intervalo de tiempo entre una compra y otra es corto que el realizado por el grueso de clientes.

**Cientes de Compra Habitual:** Realizan compras con cierta regularidad porque están satisfechos con la empresa, el producto y el servicio.

**Cientes de Compra Ocasional:** Realizan compras de vez en cuando o por única vez.

### ***Cientes de alto, promedio y bajo volumen de compras***

Luego de identificar a los clientes activos y su frecuencia de compra, se puede realizar la siguiente clasificación (según el volumen de compras):

**Cientes con Alto Volumen de Compras:** Son aquellos que realizan compras en mayor cantidad que el grueso de clientes, a tal punto, que su participación en las ventas totales puede alcanzar entre el 50 y el 80%.

**Cientes con Promedio Volumen de Compras:** Realizan compras en un volumen que está dentro del promedio general.

**Cientes con Bajo Volumen de Compras:** Son aquellos cuyo volumen de compras está por debajo del promedio, por lo general, a este tipo de clientes pertenecen los de compra ocasional.

### ***Cientes Complacidos, Satisfechos e Insatisfechos***

Después de identificar a los clientes activos e inactivos, y de realizar una investigación de mercado que haya permitido determinar sus niveles de satisfacción, se los puede clasificar en:

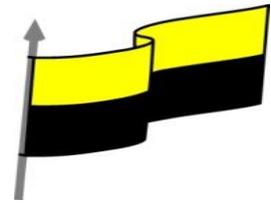
**Cientes Complacidos:** Son los clientes que percibieron que el desempeño de la empresa, el producto y el servicio han excedido sus expectativas.

**Cientes Satisfechos:** Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y el servicio como coincidente con sus expectativas.

**Cientes Insatisfechos:** Son aquellos que percibieron el desempeño de la



**INSTITUCION EDUCATIVA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**  
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)  
Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086  
de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005  
y 002810 del 05 de julio 2013  
Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar,  
Educación Básica Primaria y Educación Media.  
Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490  
Departamento del choco: Municipio de Bagadó



	<p>empresa, el producto y/o el servicio por debajo de sus expectativas; por tanto, no quieren repetir esa experiencia desagradable y optan por otro proveedor.</p> <p><b>Cientes Influyentes</b></p> <p>Tiene influencia en su entorno. De ellos se pueden derivar más clientes que sugieran el servicio o producto.</p> <p><b>Cientes Altamente Influyentes:</b> Este tipo de clientes se caracteriza por producir una percepción positiva o negativa en un grupo grande de personas hacia un producto o servicio.</p> <p><b>Cientes de Regular Influencia:</b> Ejercen una determinada influencia en grupos más reducidos.</p> <p><b>Cientes de Influencia a Nivel Familiar:</b> Tienen un grado de influencia en su entorno de familiares y amigos.</p>
<p><b>ACTIVIDADES DIDÁCTICAS, TALLERES O ESTRATEGIAS DE AFIANCIAMIENTO (Practico lo que aprendí)</b></p>	<p><b>Actividad # 1:</b> Encuentra y señala todas las palabras de la lista situada abajo. Ten en cuenta que las palabras pueden aparecer al derecho o al revés, en sentido horizontal vertical o diagonal. Los conceptos que tienen dos o más palabras aparecen sin espacios y en una sola palabra.</p>



**INSTITUCION EDUCATIVA**

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**

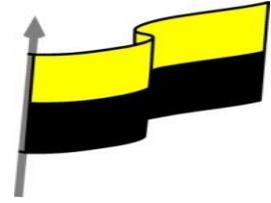
*(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)*

*Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086 de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005 y 002810del 05 de julio 2013*

*Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar, Educación Básica Primaria y Educación Media.*

*Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490*

*Departamento del choco: Municipio de Bagadó*



T	E	I	M	H	F	F	D	C	S	Q	T	C	S	U	R	U	D	Ñ	Q	X	C	I	C	Z	C	M	S	Q	F
Ñ	V	J	Ñ	C	Z	R	E	P	R	O	D	U	C	T	O	X	W	E	W	L	I	O	Ñ	E	P	G	C	F	Y
K	S	P	D	U	Ñ	A	S	J	R	R	Y	N	L	V	L	I	Ñ	Q	P	X	V	X	Y	O	E	O	O	D	K
M	Q	R	D	B	C	Z	A	C	M	Q	D	H	X	V	S	E	P	Ñ	I	K	O	X	T	R	I	T	D	R	O
A	U	O	E	R	L	I	R	M	I	O	T	N	E	I	M	A	R	E	D	O	P	M	E	S	D	N	A	F	C
Z	T	D	Z	R	I	N	R	D	O	I	C	I	V	R	E	S	Q	S	H	P	X	N	Z	V	H	E	C	E	I
D	G	U	Q	B	E	A	O	T	B	X	I	I	I	O	K	X	J	S	Ñ	P	T	A	B	M	C	I	R	M	T
Ñ	G	C	R	P	N	G	L	P	X	N	W	C	S	Z	A	Z	P	V	W	E	R	V	O	N	L	M	E	F	S
Z	L	T	I	M	T	R	L	N	C	O	O	R	D	I	N	A	C	I	O	N	A	I	V	Z	I	I	M	Q	O
B	O	I	N	N	E	O	O	D	O	I	K	N	A	I	S	I	S	T	E	M	A	T	O	A	E	D	O	J	N
L	E	V	Ñ	O	E	F	O	M	N	C	U	O	K	N	I	G	L	I	D	E	R	A	Y	C	N	E	W	N	G
B	F	I	Y	I	X	M	R	R	O	A	N	I	Ñ	G	K	E	X	C	Z	V	G	R	Z	I	T	C	M	V	A
Z	S	D	G	C	T	Q	G	C	I	E	O	C	A	A	O	T	K	L	F	V	R	T	W	F	E	O	M	P	I
I	O	A	J	A	E	H	A	H	C	N	I	A	K	Ñ	M	A	F	I	V	E	Y	S	C	E	U	R	O	L	D
O	V	D	Q	Z	R	A	N	Z	C	A	C	R	H	Ñ	Q	R	T	M	W	G	S	I	I	D	G	P	T	A	G
A	I	L	H	I	N	S	I	A	E	L	N	T	S	C	H	T	K	A	N	C	E	N	Y	X	Y	R	W	N	P
B	T	Z	I	N	O	E	Z	Y	R	P	U	S	A	F	D	S	R	O	I	H	U	I	M	I	C	V	Q	I	P
M	E	Z	U	A	Z	R	A	H	I	T	F	I	F	Ñ	K	E	G	R	M	C	V	M	Q	X	I	L	O	F	R
U	J	F	C	G	K	P	C	C	D	Y	V	N	Q	S	Q	R	Q	G	L	L	Ñ	D	S	J	B	Q	G	I	O
T	B	Q	A	R	V	M	I	L	A	N	O	I	C	A	Z	I	N	A	G	R	O	A	R	U	T	L	U	C	C
N	O	A	L	O	A	E	O	A	R	A	P	M	Q	T	B	Y	Q	N	B	G	M	N	I	W	T	N	F	A	E
J	X	F	I	L	L	H	N	C	Y	C	L	D	Q	Ñ	Z	K	Ñ	I	D	N	W	O	C	R	Z	W	T	R	S
M	S	T	D	A	O	G	A	M	R	C	A	A	L	P	V	W	V	Z	R	G	Y	I	S	O	J	Ñ	C	T	O
R	L	A	A	Q	R	G	L	A	I	C	N	E	I	C	I	F	E	A	E	P	M	T	J	C	N	Z	F	T	H
D	R	P	D	F	B	A	I	C	N	E	L	E	C	X	E	E	H	C	K	H	N	S	N	Q	Ñ	T	D	Z	N
I	F	W	J	K	C	S	I	F	P	Ñ	Z	N	N	Ñ	R	I	G	I	R	I	D	E	K	V	B	T	R	H	M
S	U	E	O	I	P	V	H	C	O	N	T	R	O	L	A	R	T	O	Z	Z	N	G	A	U	O	F	U	O	L
N	M	T	I	E	S	I	D	O	G	K	Q	E	I	P	V	O	R	N	M	A	I	C	A	C	I	F	E	Q	L
G	Y	J	Ñ	Z	F	K	P	O	L	I	T	I	C	A	S	P	R	A	F	B	J	W	J	V	E	X	M	I	D
N	S	Y	A	K	O	D	O	T	E	M	I	J	Z	J	L	P	D	L	E	Q	E	A	Y	X	X	U	D	X	T

[koko11koko.com](http://koko11koko.com)

ADMINISTRACION  
 CALIDAD  
 CLIENTE  
 CLIENTE EXTERNO  
 CLIMA ORGANIZACIONAL  
 CONTROL  
 CONTROLAR  
 COORDINACION  
 CULTURA ORGANIZACIONAL  
 DESARROLLO ORGANIZACIONAL  
 PROCEDIMIENTO  
 PRODUCTIVIDAD  
 VALOR.

DIRECCION  
 DIRIGIR  
 EFICACIA  
 EFICAZ  
 EFICIENCIA  
 EMPODERAMIENTO  
 EMPRESA  
 ESTRATEGIA  
 EXCELENCIA  
 FUNCION  
 PROCESO  
 SERVICIO

GESTION ADMINISTRATIVA  
 LIDER  
 MERCADO  
 METODO  
 OBJETIVOS  
 ORGANIZACION  
 ORGANIAR  
 PLAN  
 PLANEACION  
 POLITICAS  
 PRODUCTO  
 SISTEMA



## INSTITUCION EDUCATIVA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA

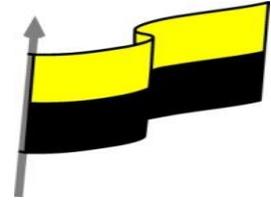
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)

Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086 de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005 y 002810 del 05 de julio 2013

Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar, Educación Básica Primaria y Educación Media.

Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490

Departamento del choco: Municipio de Bagadó



**PROCESO DE  
EVALUACIÓN**  
(¿Cómo sé que  
aprendí?) (¿Qué  
aprendí?)

**Responde las siguientes preguntas:**

- 1) ¿Qué presentan los tipos de clientes de una empresa?
- 2) ¿Cuáles son los tipos de clientes que puede tener una empresa?
- 3) ¿Cómo califica usted los clientes actuales de una empresa? Explique.
- 4) ¿Qué son los clientes activos y los inactivos?
- 5) ¿Qué permite identificar la clasificación de los clientes?
- 6) ¿Por qué cree usted que este es un tema de suma importancia en la vida comercial?
- 7) Después de leer e interpretar el tema ¿Cuáles serían los mejores tipos de clientes?  
¿Por qué?