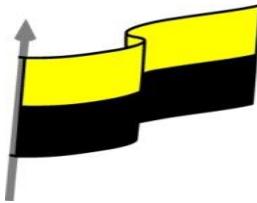




**INSTITUCIÓN EDUCATIVA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**  
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)  
Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086  
de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1º 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



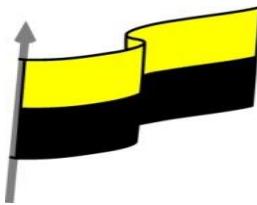
## GUÍA DE APRENDIZAJE PARA ESTUDIANTE

### IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Nombre del EE:	INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA				
Nombre del Docente:	ABEL ALIDO RENTERIA MACHADO				
Número telefónico del Docente:	3104439601	Correo electrónico del docente	Abelalidorenteria58@gmail.com		
Nombre del Estudiante:					
Área	EMPRENDIMIENTO	Grado:	10°	Período	SEGUNDO
Duración	30 DÍAS	Fecha Inicio	07/05/2021	Fecha Finalización	05/06/2021

### DESARROLLO DE LOS APRENDIZAJES

TEMATICA PARA EL DESARROLLO DE LOS APRENDIZAJES (¿Qué voy a aprender?)	<b>TIPOS DE CLIENTES</b>
COMPETENCIA(s) A DESARROLLAR	<b>Persistencia y Exigencia de calidad y Eficiencia</b>
OBJETIVO (S)	❖ 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.
DESEMPEÑOS	❖ Interpretación de técnicas para identificar los diferentes tipos de clientes en el mercado.



**CONTENIDOS**  
**(Lo que estoy aprendiendo)**

## TIPOS DE CLIENTES

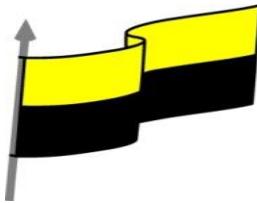
Los diferentes tipos de clientes que una empresa puede tener presentan particularidades que los hacen diferentes, aunque lleguen a coincidir con los productos o servicios que solicitan.

### Tipos de clientes

<p><b>Reservado</b>  Es poco comunicativo y te obliga a adivinar lo que está pensando.</p>	<p><b>Gruñón</b>  Es antipático y espero que le tengas miedo.</p>	<p><b>Oportunista</b>  Deshonesto y avaro, siempre va a querer sacar ventaja; su mayor debilidad es el dinero.</p>
<p><b>Amistoso</b>  Quiere tomar la charla contigo como pasatiempo y suele desviar el tema.</p>	<p>¿Con cuáles has tratado tú? ¿Cómo has reaccionado ante ellos?</p>	<p><b>Ególatra</b>  Presume de saber y conocer de todo, le gusta ser el centro de atención.</p>
<p><b>Tímido</b>  Se preocupa y hasta cierto se obsesiona por el riesgo de cometer errores.</p>	<p><b>Terco</b>  Una vez que reafirmó algo, no lo rectificará ni aunque se le muestre lo contrario.</p>	<p><b>Acelerado</b>  Habla con tanta energía que podrás contagiarlo.</p>

De manera general la empresa tiene dos tipos de clientes: **Clientes actuales y clientes potenciales**.

**Clientes 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.

**Clientes 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.

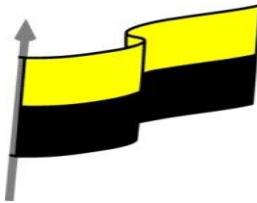
**Clasificación de los Clientes Actuales:** Se dividen en cuatro tipos de clientes, según su vigencia, frecuencia, volumen de compra, nivel de satisfacción y grado de influencia.

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

### ***Clientes 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.

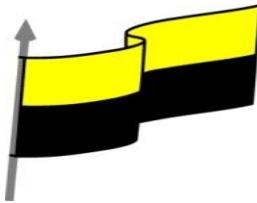
### ***Cientes de compra frecuente, promedio y ocasional***

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

**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.



## ***Clientes 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):

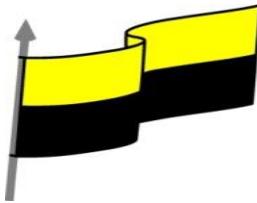
**Clientes con Alto Volumen de Compras:** Son aquellos que realizan compras en mayor cantidad que el grueso de clientes, a tal punto, que su participación en las ventas totales puede alcanzar entre el 50 y el 80%.

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

**Clientes 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.

## ***Clientes 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 empresa, el producto y/o el servicio por debajo de sus expectativas; por tanto, no quieren repetir esa experiencia desgradable y optan por otro proveedor.

### ***Cientes Influyentes***

Tiene influencia en su entorno. De ellos se pueden derivar más clientes que sugieran el servicio o producto.

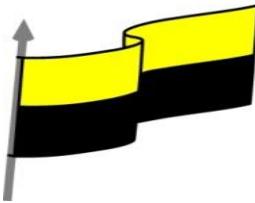
**Cientes Altamente Influyentes:** Este tipo de clientes se caracteriza por producir una percepción positiva o negativa en un grupo grande de personas hacia un producto o servicio.

**Cientes de Regular Influencia:** Ejercen una determinada influencia en grupos más reducidos.

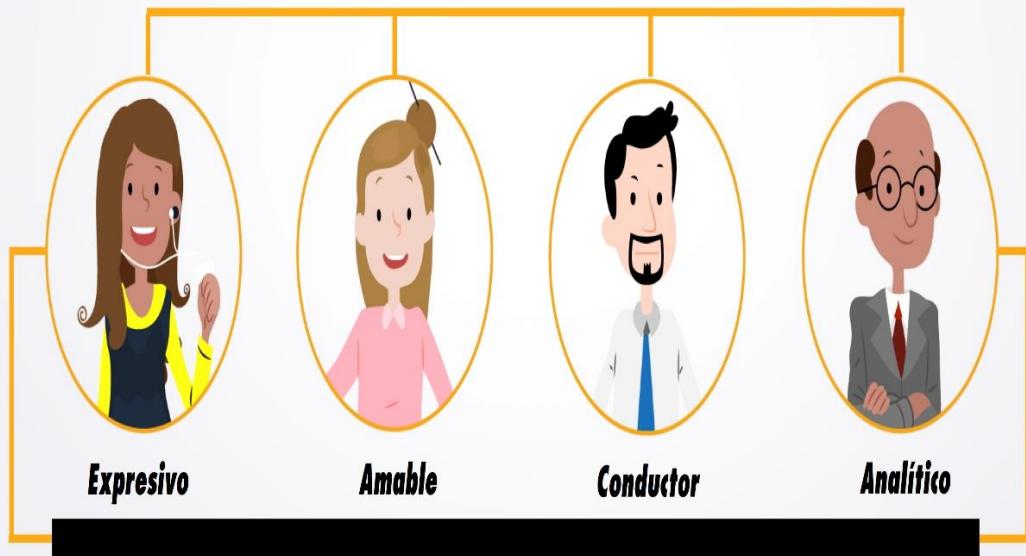
**Cientes de Influencia a Nivel Familiar:** Tienen un grado de influencia en su entorno de familiares y amigos.



**INSTITUCIÓN 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 1º 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

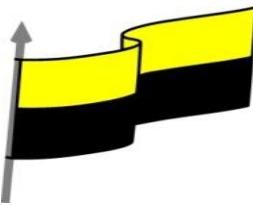


# ¿CÓMO VENDERLES A LOS CLIENTES SEGÚN SU CLASIFICACIÓN?

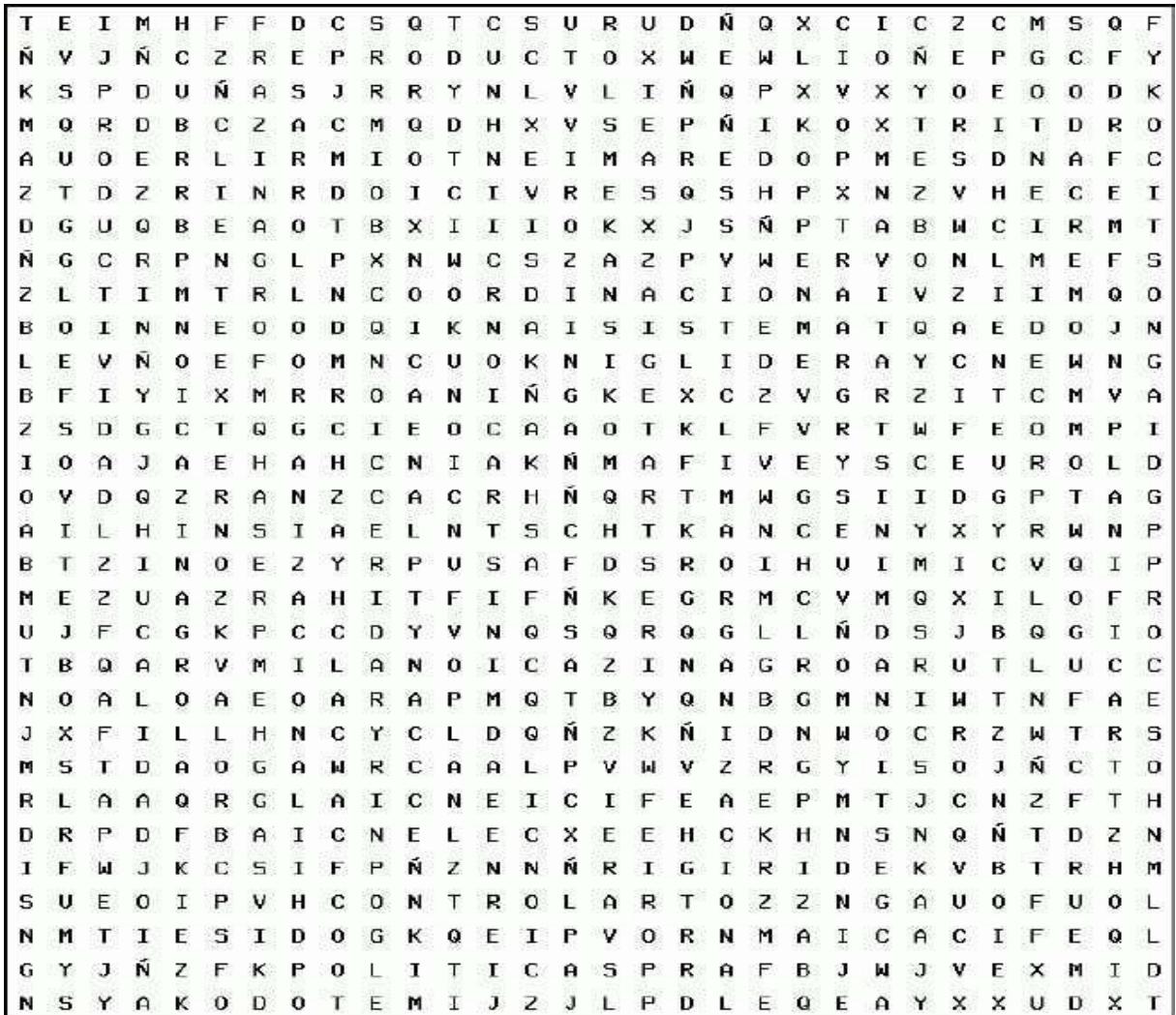




**INSTITUCIÓN EDUCATIVA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**  
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)  
Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086  
de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1º 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



**Actividad # 1:** 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.



kokolikoko.com

**ADMINISTRACION**

**CALIDAD**

**CLIENTE**

**CLIENTE EXTERNO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

**CONTROL**

**CONTROLAR**

**DIRECCION**

**DIRIGIR**

**EFICACIA**

**EFICAZ**

**EFICIENCIA**

**EMPODERAMIENTO**

**EMPRESA**

**GESTION ADMINISTRATIVA**

**LIDER**

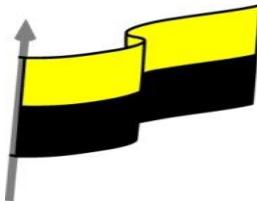
**MERCADO**

**METODO**

**OBJETIVOS**

**ORGANIZACION**

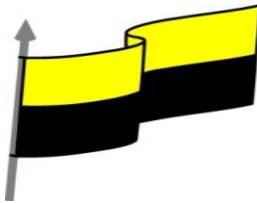
**ORGANIZAR**



	<p>COORDINACION CULTURA ORGANIZACIONAL DESARROLLO ORGANIZACIONAL PROCEDIMIENTO PRODUCTIVIDAD VALOR.</p>	<p>ESTRATEGIA EXCELENCIA FUNCION PROCESO SERVICIO</p>	<p>PLAN PLANEACION POLITICAS PRODUCTO SISTEMA</p>
<b>PROCESO DE EVALUACI ÓN (¿Cómo sé que aprendí?) (¿Qué aprendí?)</b>	<p><b>Responde las siguientes preguntas:</b></p> <p><b>1)</b>¿Qué presentan los tipos de clientes de una empresa?</p> <p><b>2)</b>¿Cuáles son los tipos de clientes que puede tener una empresa?</p> <p><b>3)</b>¿Cómo califica usted los clientes actuales de una empresa? Explique.</p> <p><b>4)</b>¿Qué son los clientes activos y los inactivos?</p> <p><b>5)</b>¿Qué permite identificar la clasificación de los clientes?</p> <p><b>6)</b>¿Por qué cree usted que este es un tema de suma importancia en la vida comercial?</p> <p><b>7)</b>Después de leer e interpretar el tema ¿Cuáles serían los</p>		



**INSTITUCIÓN 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 1º 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



mejores tipos de clientes? ¿Por qué?