

TIPOS DE CLIENTES 2

Une con flechas cada tipo de cliente con los rasgos que lo define:

TIPOS DE CLIENTES

CLIENTES POTENCIALES

CLIENTES DE COMPRA OCASIONAL

CLIENTES CON BAJO VOLUMEN DE COMPRAS

CLIENTES COMPLACIDOS

CLIENTES CON ALTO VOLUMEN DE COMPRAS

CLIENTES ACTIVOS

CLIENTES INACTIVOS

CLIENTES SATISFECHOS

CLIENTES INSATISFECHOS

RASGOS

Hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente

Realizaron su última compra hace bastante tiempo atrás

Realizan compras y su participación en las ventas totales puede alcanzar entre el 50 y el 80%

Perciben que el desempeño de la empresa, el producto y el servicio han excedido sus expectativas.

Perciben el desempeño de la empresa, el producto y el servicio como coincidente con sus expectativas

No realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro

Realizan compras de vez en cuando o por única vez

Realizan compras y su participación en las ventas totales es insignificante

Perciben el desempeño de la empresa, el producto y/o el servicio por debajo de sus expectativas