

Ejercicios de repaso: T3 fidelización del cliente:

1. Arrastra las palabras correspondientes a su sitio:

Publicidad	marketing	herramientas de fidelización	expertos	fidelización
------------	-----------	------------------------------	----------	--------------

- Los estudios de _____: son investigaciones llevadas a cabo para determinar las necesidades de los clientes.
- La _____: está orientada a dar a conocer productos y/o servicios a la sociedad.
- La _____ de clientes consiste en hacer que un cliente consuma nuestros productos y/o servicios de forma habitual, y nos recomiende.
- Los _____ en marketing buscan la fidelización del cliente.
- Para lograr la fidelización de clientes, se utilizan las _____

2. Indica si estas afirmaciones son falsas o verdaderas:

- Todos los clientes que compran en mi empresa son fieles:
- Las líneas de atención al clientes son una herramienta de fidelización de clientes:
- Las estrategias de fidelización de clientes y de retención son lo mismo:
- Es importante ofrecer a los clientes ofertas generales para fidelizarlos:
- Para realizar una buena estrategia de fidelización de clientes es importante investigarles bien:
- Otro de los objetivos del departamento de marketing es incrementar las ventas:
- Fidelizar clientes es una tarea que no importa a las empresas:
- Una forma de fidelizar clientes es utilizar la tarjeta de puntos:
- Otra forma de fidelizar clientes es realizar un buen servicio de posventa:

3. Relaciona cada concepto con su definición:

Retención de clientes	Hacer que las consumidores se conviertan en clientes habituales y promuevan la compra de esos productos.
Programa de puntos	Sirven para solventar dudas, recibir sugerencias, tramitar motivos de insatisfacción....
Fidelización de clientes	Hacer que los clientes no puedan irse de la empresa.
Las líneas telefónicas de atención al cliente	Consiste en acumular puntos, para obtener regalos o descuentos en las siguientes compras.

4. Clasifica qué tipo de cliente son los siguientes:

- Clientes poco habladores, aparentemente tranquilos y atentos:
- Clientes que desconfían y cuestionan todo y de todos:
- Simpáticos, les gusta decidir y tienen gran confianza en si mismos:
- Creen conocer todas las respuestas de antemano, y consideran negativas otras sugerencias:
- No les gusta ninguna opción, y no son dialogantes:
- Tratan de invertir los papeles de vendedor- comprador: