

2.- CONOCER AL CLIENTE

Cada empresario debe responder preguntas tales como:

- ¿Para qué mejorar la atención a mis clientes?
- ¿Cómo hacerlo?
- ¿Con quién?
- ¿Me traerán ventajas o desventajas esos cambios?

Estos interrogantes encuentran respuesta a diario en el **comportamiento de los consumidores**, que reciben influencia de los medios de comunicación para modificar sus hábitos de compra con mucha rapidez. (Uso de distintos medios de pago, entrega a domicilio, compras por Internet, etc.)

Por otra parte, **al consumidor** ya "no le venden" nada sino que él **decide y exige** libremente **dónde, qué, cómo** y **cuánto** comprar.

Para el pequeño y mediano empresario ha llegado la hora de preguntarse cosas como:

- ¿Soy consciente de esto?
- ¿Qué hago para que los consumidores "me elijan a mi"?..L

Cuando un empresario abre la puerta de su local, espera a que vengan los clientes:

- ¿Vendrán a comprarme?
- ¿Seguirán viniendo?
- ¿Por qué deberían hacerlo?
- ¿Por qué no acuden a la competencia?
- ¿Es suficiente lo que estoy haciendo hoy para crecer? ¿Y para subsistir?

Alguien le puede preguntar:

- ¿Usted vende o le compran?
- ¿Conoce "a fondo" a sus clientes?
- ¿Cómo se entera de sus necesidades y qué hace para satisfacerlas?

Estas y otras muchas reflexiones son las que nos permiten conocer a nuestros clientes, **crear valor, mejorar la calidad del servicio, lograr fidelidad**. En suma, crecer.

Paneque | Catalán s | c