

1.- EL CLIENTE

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la **demanda de sus clientes**. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes, tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente porque él es el verdadero **impulsor de todas las actividades** de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o estén bien presentados, si no existen compradores.

El mercado ya no se asemeja en nada al de años pasados. Hasta hace muy poco, el mercado era previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque **había suficiente demanda** para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios diferentes para captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no son "fieles" ni a las marcas ni a las empresas.



El principal objetivo de todo empresario es **conocer** y **entender** de tal manera a sus clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades.

Paneque | Catalán | s | c

Aunque resulta difícil encontrar una descripción amplia y precisa del concepto "cliente", se puede elaborar un listado enumerando los **aspectos esenciales** que pueden caracterizar ese concepto.

Un cliente:

- Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- Es el propósito de nuestro trabajo. No una interrupción del mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones. No una fría estadística.
- Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos. Nuestra misión es satisfacerlas.
- Es una persona merecedora del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o con quien enfrentarnos.

El Cliente es nuestro jefe y nuestra razón de ser como empresarios



Paneque | Catalán s/c