

**UNIVERSIDAD DEL SURESTE**

**LIC.NUTRICION**

**MERCADOTECNIA NUTRICIONAL**

**TRABAJO:**

**ENSAYO**

**DOCENTE:**

**DALIA DE LOS ÁNGELES PÉREZ ESCOBEDO**

**ALUMNA:**

**VERONICA VELÁZQUEZ ROBLERO**

**GRADO:8 CUATRIMESTRE**

**LUGAR Y FECHA:**

**TAPACHULA CHIAPAS 01/04/ 2022**

## **Introducción**

En el presente ensayo, comprende de la información de las necesidades y expectativas de los usuarios reales, en cuanto a los servicios ofrecidos por una organización, en lo que esto facilitaría el evaluar y que se establezcan de diversas estrategias en lo que cabe esto que es a la empresa le resulte fácil de ampliar una cobertura y con esto lograr un máximo beneficio. Con esto podemos comprender el fin de conocer e identificar las necesidades y expectativas que tienen los usuarios y con esto se podrá mejor y aumentar un satisfacción, con esto se comprende la ayuda de que se incremente de las ventas y mejorar la rentabilidad del negocio. A través de la información recogida se podría identificar diferentes características de acuerdo a la necesidades y expectativas de los usuarios. la importancia que tienen los estudios de satisfacción dentro de las actividades de información, no basta con almacenar y poner a disposición de nuestras comunidades los recursos, herramientas y servicios, se hace imprescindible valorar si el suministro de dichos recursos es el adecuado para cubrir sus necesidades.

## Desarrollo

Las expectativas son una sensación de haber realizado o cumplido con un propósito determinado. Las necesidades y expectativas del cliente en el ámbito comercial, se refieren a lo que imaginan sobre la experiencia que obtendrán al adquirir cierto producto o servicio. Están fundadas en valores, creencias, experiencias, personalidad, entre otras cosas. Satisfacer las necesidades del cliente va más allá de crear un buen producto o servicio: si este no va acompañado de una buena experiencia de compra, es muy probable que un cliente no vuelva.

Por eso se debe contar con la importancia de una buena atención al cliente su importancia radica en el valor que le otorga a una marca desde el primer contacto. De esta manera, el público evaluará el grado de satisfacción que le produce entrar en interacción para finalmente recibir el producto o servicio que se buscaba. Por eso debemos tomar en cuenta 5 puntos de la atención al cliente.

1. Ganar recomendaciones con otros clientes potenciales
2. Escalar para posicionarte en el mercado
3. Fidelizar a tu cartera de los clientes
4. Ganar preferencia entre el público
5. Cerrar más y mejores ventas

Las técnicas de atención al cliente Son parte de la estrategia empresarial para acercar a tu cliente y dejar una huella en la memoria de las personas. Si algo recordamos de un buen servicio es la forma en que fue tratado. Brindar un servicio de calidad al cliente debe ser un objetivo general para todos los actores en una empresa.

Técnica para un trato personalizado.

Técnica para ofrecer una atención amable.

Técnica para una buena actitud y presencia.

Técnica para escuchar mejor.

Técnica para dar solución.

Técnica de explicación.

Técnica para empatizar.

Técnicas de interrogación.

Es simplemente establecer un nivel de operación basado en un estándar para cumplir las especificaciones del producto o servicio, los requisitos del cliente y los legales. La Norma ISO 9001 ofrece el marco y la estructura para la organización de estos estándares. Lograr que los procesos se realicen todas las veces de manera igual o similar es muy importante para mantener la conformidad de los requisitos en los productos y servicios finales entregados a los clientes.

Uno de los mayores problemas de las empresas, es lograr que el personal realice las actividades de manera idéntica todas las veces que se requiera

La estandarización permite lograr que los procesos de producción o prestación de servicios en diferentes centros o unidades de producción se realicen de la misma forma bajo los mismos parámetros de control. Por ejemplo si usted ha pensado en expandir su empresa abriendo otras sucursales o vendiendo franquicias, una de las primeras cosas a hacer es lograr la estandarización de los procesos para que se pueda replicar el éxito del negocio.

ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

El modelo europeo establece que para que una organización sea excelente, debe ser excelente en su liderazgo, en su política y estrategia, y en la gestión de las personas, recursos y alianzas y procesos que en ella se realizan. El Modelo EFQM consta de 7 criterios y su hilo conductor fundamental muestra la lógica conexión entre el propósito y la estrategia de una organización y cómo ésta es utilizada para ayudar en la creación de valor sostenible para sus grupos de interés clave y en la generación de resultados sobresalientes.

## Conclusión

En conclusión, La mejor manera para competir en el mercado es conocer las necesidades que tienen los clientes, las necesidades de mayor orden son las de recreación y subsidio, quienes afirman tener un servicio de buena calidad, ya que estos servicios son usados en constantes ocasiones. Las expectativas de los clientes se encuentran en un estado constante de evolución, por lo cual se debe mantener de forma continua la búsqueda de la satisfacción con respecto a las nuevas necesidades.

## Bibliografía

Asociacion española para la calidad(Aenor) <http://www.efqm.es/>

Articulo como satisfacer las necesidades de un cliente por Douglas da silva  
,web content &SEOAssociate,LATAM(2021)