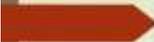


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JUAN DE DIOS CARVAJAL	Código FP 67
	FORMATO PARA ELABORACIÓN DE MÓDULOS	01-07-2020

MÓDULO No 1 FECHA: DEL 25 DE ENERO AL 12 DE MARZO DE 2021			
Área o Asignatura: EMPREDIMIENTO	Grados: 7°2, 7°4	Intensidad Semanal: 1	Periodo: 1
Docente(s): MARIA ZORAQIDA USUGA AGUILAR			
Fecha de entrega: 22 de febrero			
Contacto del/los docentes(s): 3012119416			
Horarios y forma de atención del/los docentes(s): enviar el trabajo al correo empredimientoseptimo@gmail.com . las asesorías serán: 7°2 Miércoles 12 m a 1 p.m. 7°4 martes de 5 p.m. a 6p.m.			
Competencias a trabajar en este modulo <ul style="list-style-type: none"> • Identifica y diferencia los conceptos clientes y mercado • Valora la importancia de conocer el grado de satisfacción de los clientes 			
Introducción: A través de este módulo podrás trabajar con base la trayectoria temática que tienes disponible en la malla curricular; con el fin de que en casa puedas adelantar un proceso de aprendizaje articulado a los criterios institucionales, recuerda que tienes disponibles recursos en internet y las herramientas que los profesores te referimos en este documento			
Teoría:			



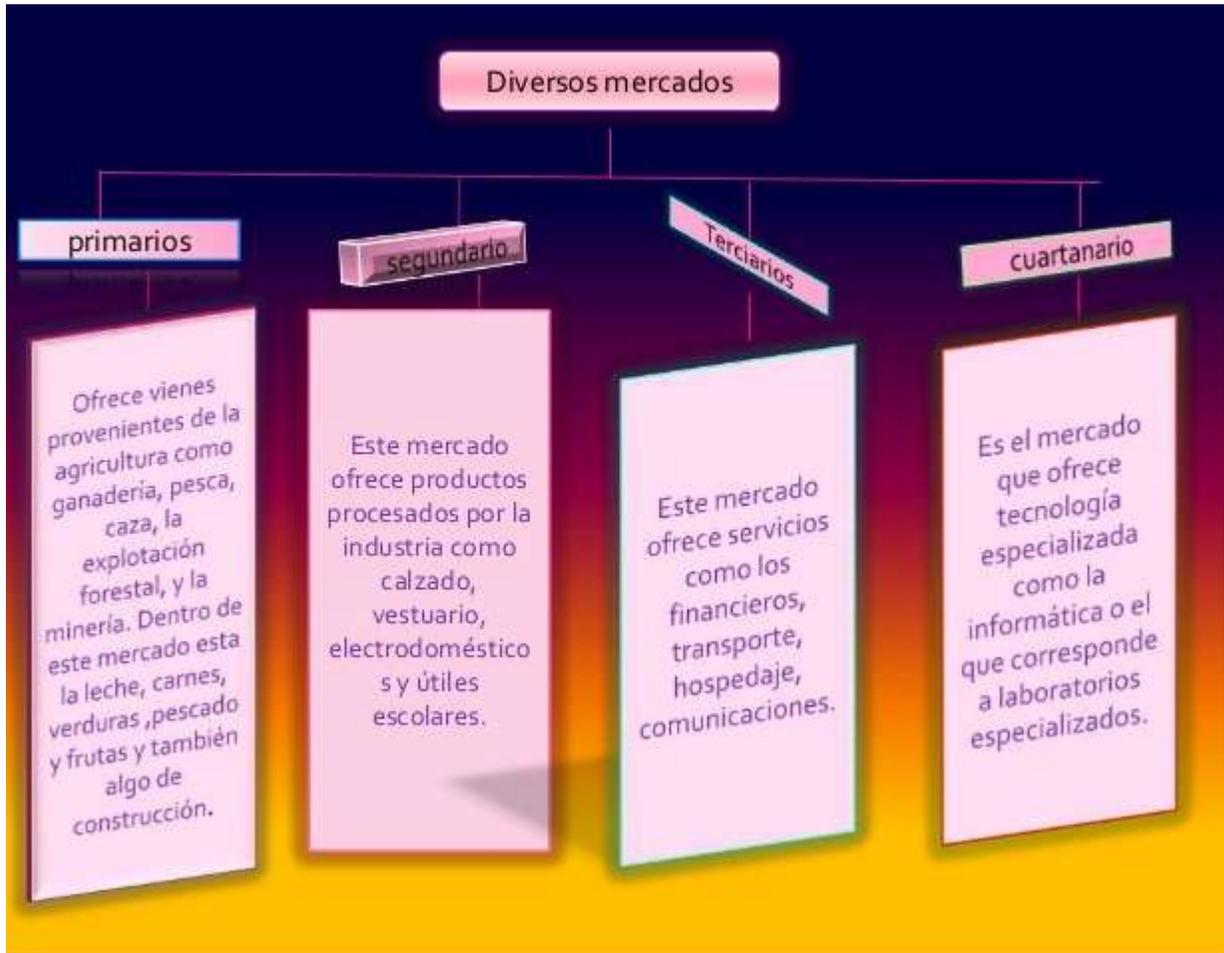
EL MERCADO Y LOS CLIENTES



El mercado

Se conforma por un conjunto de personas con necesidades por satisfacer, y dinero y voluntad para gastarlo, localizadas en un área geográfica donde también existen empresas o negocios que satisfacen esas necesidades o sus deseos particulares.

El mercado básicamente establece una relación de **intercambio** generalmente de dinero por bienes o servicios.



El Cliente

Persona que invierte o gasta dinero en la consecución de un bien o servicio. Estos bienes y servicios los ofrecen las empresas en un contexto denominado mercado. En general todas las personas son clientes porque siempre compran productos o utilizan servicios.

El cliente - Ejemplo

Tu familia es cliente de la tienda donde le venden la arepa, los huevos, la leche y el queso.
Es cliente del supermercado o almacén de ropa; también de la empresa de servicios públicos.

¿Cómo se clasifican los clientes?

Clientes externos e Internos

Clientes externos:

Compran en una empresa o negocio y desarrollan una relación con base en el producto o servicio que se les vende.

Clientes internos:

Son los empleados de la misma empresa o negocio.

¿Cómo se clasifican los clientes?

Clientes según la satisfacción

Altamente satisfecho:

Aquellos que cumplen que sus compras cumplen con sus expectativas, incluso mas allá de lo esperado.

Clientes satisfechos:

Son los que sienten que el servicio o producto que compran cumple justamente con sus expectativas.

Clientes insatisfechos:

Son los que sienten que el producto o el servicio adquirido no cumple con sus expectativas.

¿Cómo se clasifican los clientes?

Clientes fieles e infieles

Clientes fieles:

Aquel que permanece leal a una marca, producto o servicios a través del tiempo en una determinada empresa.

Clientes infieles:

Cambia constantemente de empresa por múltiples factores como el precio, la calidad del producto, la atención recibida o simplemente porque desean probar otras opciones.

El concepto de fidelidad se relaciona con la **satisfacción**.



¿Cómo se clasifican los clientes?

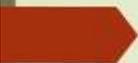
Según la relación que tengan

Clientes actuales:

Los que compran hoy

Clientes potenciales:

Aquellos que no siendo clientes pueden llegar a serlo.



¿Cómo se clasifican los clientes?

Según la frecuencia

Clientes activos:

Mantienen cierta periodicidad y fidelidad en sus compras.

Clientes inactivo:

Sus periodos de compras son irregulares. En ocasiones compran en otras van a la competencia.

El cliente real quiere



Cómo mantener satisfecho al cliente real



PROFUNDIZA EN LOS SIGUIENTES ENLACES

<https://prezi.com/ymgmpgguwljo/el-mercado-y-los-clientes/>

TALLER

RESPONDE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DE ACUERDO A LA TEORIA DE MERCADO Y CLIENTES

- De acuerdo a la gráfica "diversos mercados", de 3 ejemplos de empresas que satisfagan esos mercados y justifique su respuesta
- pregúntale a tus familiares o amigos que te cuente una de sus experiencias como cliente y de acuerdo a su respuesta clasifica que tipo de cliente fue en ese momento, justifica tu respuesta (mínimo 10 entrevistados)

Ejemplo

NOMBRE DEL ENTREVISTADO	TIPO DE CLIENTE	JUSTIFICACIÓN
Teresa Higuita	Interno	Mi tía Teresa tiene un supermercado y compra su mercado en su negocio

- analiza y responde cómo hace una empresa para cumplir con la gráfica " el cliente real requiere"
- indaga en tu familia cuál es el supermercado en el que con mayor frecuencia hacen las compras, identifica 6 razones que justifiquen esa tendencia.
- establece las relaciones que hay entre clientes actuales, satisfechos y fieles

EVALUACIÓN:

solucionar todo el taller y enviar al correo electrónico asignado

PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE TRABAJO CON MÓDULOS					
EJE A EVALUAR	CRITERIO DE EVALUACIÓN	SUPERIOR	ALTO	BÁSICO	BAJO
Responsabilidad e Interés	Leí toda la información del módulo.				
	Realicé las actividades teniendo en cuenta un horario				
	Realicé las actividades completas y en el tiempo establecido				
	Seguí atentamente las instrucciones de cada actividad				
	Hice preguntas a un adulto cuando no comprendí algo				
Académico	Estudie todos los temas propuestos				
	Desarrolle cada una de las actividades propuestas				
	Hice uso de la estética para la realización de trabajos				
Sobre el módulo	El contenido fue interesante y entretenido				
	Los temas incluidos me aportaron como persona				
	El contenido fue de fácil comprensión				
Mi opinión sobre el trabajo realizado y sugerencias:					

Bibliografía:

<https://slideplayer.es/slide/14449792/>

<https://economipedia.com/definiciones/cliente-real.html>