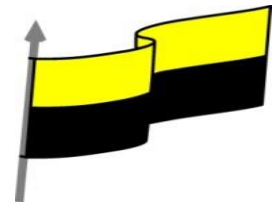




**INSTITUCION EDUCATIVA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**  
*(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)*  
 Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086  
 de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005  
 y 002810 del 05 de julio 2013  
 Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar,  
 Educación Básica Primaria y Educación Media.  
 Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490  
 Departamento del choco: Municipio de Bagadó



## GUÍA DE APRENDIZAJE PARA ESTUDIANTE

### IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

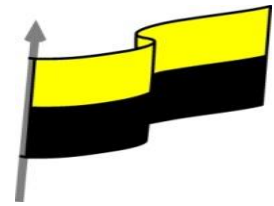
<b>Nombre del EE:</b>	INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA				
<b>Nombre del Docente:</b>	ABEL ALIDO RENTERIA MACHADO				
<b>Número telefónico del Docente:</b>	3104439601	<b>Correo electrónico del docente</b>	Abelalidorenteria58@gmail.com		
<b>Nombre del Estudiante:</b>					
<b>Área</b>	EMPRENDIMIENTO	<b>Grado:</b>	10°	<b>Período</b>	SEGUNDO
<b>Duración</b>	30 DÍAS	<b>Fecha Inicio</b>	07/05/2021	<b>Fecha Finalización</b>	05/06/2021

### DESARROLLO DE LOS APRENDIZAJES

<b>TEMATICA PARA EL DESARROLLO DE LOS APRENDIZAJES (¿Qué voy a aprender?)</b>	<b>TIPOS DE CLIENTES</b>
<b>COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR</b>	<b>Persistencia y Exigencia de calidad y Eficiencia</b>
<b>OBJETIVO (S)</b>	❖ Identificar los diferentes tipos de clientes para así cubrir las necesidades que se deben satisfacer en ellos, por parte de la empresa, haciéndolo sentir único.
<b>DESEMPEÑOS</b>	❖ Interpretación de técnicas para identificar los diferentes tipos de clientes en el mercado.



**INSTITUCION EDUCATIVA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**  
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)  
Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086 de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005 y 002810 del 05 de julio 2013  
Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar, Educación Básica Primaria y Educación Media.  
Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490  
Departamento del choco: Municipio de Bagadó



## TIPOS DE CLIENTES

Los diferentes tipos de clientes que una empresa puede tener presentan particularidades que los hacen diferentes, aunque lleguen a coincidir con los productos o servicios que solicitan.

**Tipos de clientes**

**Reservado**  
Es poco comunicativo y te obliga a adivinar lo que está pensando.

**Gruñón**  
Es antipático y espera que le tengas miedo.

**Oportunista**  
Deshonesto y avaro, siempre va a querer sacar ventaja; su mayor debilidad es el dinero.

**Amistoso**  
Quiere tomar la charla contigo como pasatiempo y suele desviar el tema.

**Egolatra**  
Presume de saber y conocer de todo, le gusta ser el centro de atención.

**Tímido**  
Se preocupa y hasta cierto se obsesiona por el riesgo de cometer errores.

**Terco**  
Una vez que reafirmó algo, no lo rectificará ni aunque se le muestre lo contrario.

**Acelerado**  
Habla con tanta energía que podría contagiarte.

¿Con cuáles has tratado tú?  
¿Cómo has reaccionado ante ellos?

CONTENIDOS  
(Lo que estoy aprendiendo)

De manera general la empresa tiene dos tipos de clientes: **Clientes actuales y clientes potenciales.**

**Clientes actuales:** Este tipo de clientes es el que genera el



## INSTITUCION EDUCATIVA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA

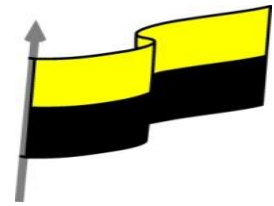
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)

Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086 de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005 y 002810 del 05 de julio 2013

Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar, Educación Básica Primaria y Educación Media.

Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490

Departamento del choco: Municipio de Bagadó



volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.

**Clientes Potenciales:** Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros.

Clasificación de los Clientes Actuales: Se dividen en cuatro tipos de clientes, según su vigencia, frecuencia, volumen de compra, nivel de satisfacción y grado de influencia.

De manera particular la empresa clasifica a los clientes de la siguiente manera:

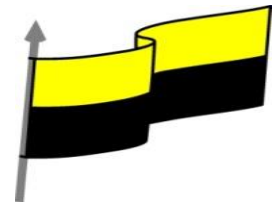
### ***Clientes Activos e Inactivos***

**Los clientes activos** son aquellos que en la actualidad están realizando compras o lo hicieron dentro de un periodo corto de tiempo.

**Los clientes inactivos** son aquellos que realizaron su última compra hace tiempo atrás, por lo tanto, se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan el producto.



**INSTITUCION EDUCATIVA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**  
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)  
Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086  
de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005  
y 002810 del 05 de julio 2013  
Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar,  
Educación Básica Primaria y Educación Media.  
Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490  
Departamento del choco: Municipio de Bagadó



Esta clasificación de clientes permite identificar a los que en la actualidad realizan compras y requieren de atención especial para retenerlos, son los que en el presente le generan los ingresos a la empresa. Y para identificar a los clientes que ya no compran a la empresa, tratar de identificar las causas es un factor importante para después lograr recuperarlos.

### ***Clientes de compra frecuente, promedio y ocasional***

Una vez que se han identificado a los clientes activos, se les puede clasificar según su frecuencia de compra, en:

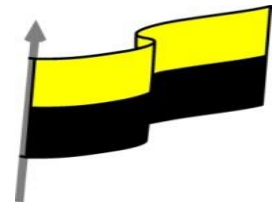
**Clientes de Compra Frecuente:** Realizan compras a menudo o cuyo intervalo de tiempo entre una compra y otra es corto que el realizado por el grueso de clientes.

**Clientes de Compra Habitual:** Realizan compras con cierta regularidad porque están satisfechos con la empresa, el producto y el servicio.

**Clientes de Compra Ocasional:** Realizan compras de vez en cuando o por única vez.



**INSTITUCION EDUCATIVA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**  
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)  
Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086  
de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005  
y 002810 del 05 de julio 2013  
Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar,  
Educación Básica Primaria y Educación Media.  
Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490  
Departamento del choco: Municipio de Bagadó



## ***Clientes de alto, promedio y bajo volumen de compras***

Luego de identificar a los clientes activos y su frecuencia de compra, se puede realizar la siguiente clasificación (según el volumen de compras):

**Clientes con Alto Volumen de Compras:** Son aquellos que realizan compras en mayor cantidad que el grueso de clientes, a tal punto, que su participación en las ventas totales puede alcanzar entre el 50 y el 80%.

**Clientes con Promedio Volumen de Compras:** Realizan compras en un volumen que está dentro del promedio general.

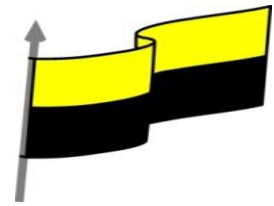
**Clientes con Bajo Volumen de Compras:** Son aquellos cuyo volumen de compras está por debajo del promedio, por lo general, a este tipo de clientes pertenecen los de compra ocasional.

## ***Clientes Complacidos, Satisfechos e Insatisfechos***

Después de identificar a los clientes activos e inactivos, y de realizar una investigación de mercado que haya permitido determinar sus niveles de satisfacción, se los puede clasificar



**INSTITUCION EDUCATIVA**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**  
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)  
Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086  
de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005  
y 002810 del 05 de julio 2013  
Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar,  
Educación Básica Primaria y Educación Media.  
Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490  
Departamento del choco: Municipio de Bagadó



en:

**Cientes Complacidos:** Son los clientes que percibieron que el desempeño de la empresa, el producto y el servicio han excedido sus expectativas.

**Cientes Satisfechos:** Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y el servicio como coincidente con sus expectativas.

**Cientes Insatisfechos:** Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y/o el servicio por debajo de sus expectativas; por tanto, no quieren repetir esa experiencia desagradable y optan por otro proveedor.

### ***Cientes Influyentes***

Tiene influencia en su entorno. De ellos se pueden derivar más clientes que sugieran el servicio o producto.

**Cientes Altamente Influyentes:** Este tipo de clientes se caracteriza por producir una percepción positiva o negativa en un grupo grande de personas hacia un producto o servicio.

**Cientes de Regular Influencia:** Ejercen una determinada influencia en grupos más reducidos.

**Cientes de Influencia a Nivel Familiar:** Tienen un grado de influencia en su entorno de familiares y amigos.





## INSTITUCION EDUCATIVA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA

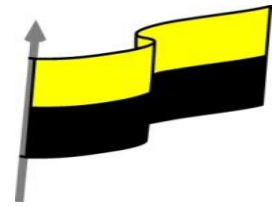
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)

Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086 de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005 y 002810 del 05 de julio 2013

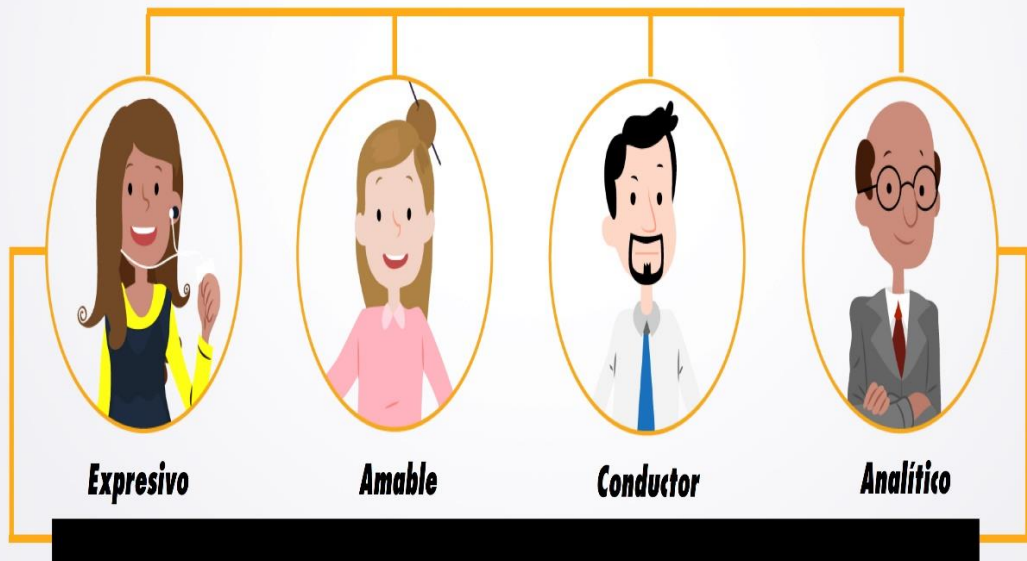
Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar, Educación Básica Primaria y Educación Media.

Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490

Departamento del choco: Municipio de Bagadó



# ¿CÓMO VENDERLES A LOS CLIENTES SEGÚN SU CLASIFICACIÓN?





**INSTITUCION EDUCATIVA**

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**

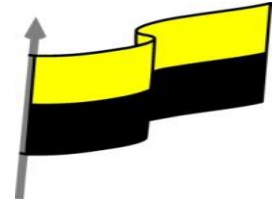
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)

Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086 de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005 y 002810del 05 de julio 2013

Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar, Educación Básica Primaria y Educación Media.

Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490

Departamento del choco: Municipio de Bagadó



**Actividad # 1:** Encuentra y señala todas las palabras de la lista situada abajo. Ten en cuenta que las palabras pueden aparecer al derecho o al revés, en sentido horizontal vertical o diagonal. Los conceptos que tienen dos o más palabras aparecen sin espacios y en una sola palabra.

**ACTIVIDADES DIDÁCTICAS, TALLERES O ESTRATEGIAS DE AFIANCIAMIENTO (Practico lo que aprendí)**

T	E	I	M	H	F	F	D	C	S	Q	T	C	S	U	R	U	D	Ñ	Q	X	C	I	C	Z	C	M	S	Q	F
Ñ	V	J	Ñ	C	Z	R	E	P	R	O	D	U	C	T	O	X	W	E	W	L	I	O	Ñ	E	P	G	C	F	Y
K	S	P	D	U	Ñ	A	S	J	R	R	Y	N	L	V	L	I	Ñ	Q	P	X	V	X	Y	O	E	O	O	D	K
M	Q	R	D	B	C	Z	A	C	M	Q	D	H	X	V	S	E	P	Ñ	I	K	O	X	T	R	I	T	D	R	O
A	U	O	E	R	L	I	R	M	I	O	T	N	E	I	M	A	R	E	D	O	P	M	E	S	D	N	A	F	C
Z	T	D	Z	R	I	N	R	D	O	I	C	I	V	R	E	S	Q	S	H	P	X	N	Z	V	H	E	C	E	I
D	G	U	Q	B	E	A	O	T	B	X	I	I	I	O	K	X	J	S	Ñ	P	T	A	B	M	C	I	R	M	T
Ñ	G	C	R	P	N	G	L	P	X	N	W	C	S	Z	A	Z	P	V	W	E	R	V	O	N	L	M	E	F	S
Z	L	T	I	M	T	R	L	N	C	O	O	R	D	I	N	A	C	I	O	N	A	I	V	Z	I	I	M	Q	O
B	O	I	N	N	E	O	O	D	Q	I	K	N	A	I	S	I	S	T	E	M	A	T	Q	A	E	D	O	J	N
L	E	V	Ñ	O	E	F	O	M	N	C	U	O	K	N	I	G	L	I	D	E	R	A	Y	C	N	E	W	N	G
B	F	I	Y	I	X	M	R	R	O	A	N	I	Ñ	G	K	E	X	C	Z	V	G	R	Z	I	T	C	M	V	A
Z	S	D	G	C	T	Q	G	C	I	E	O	C	A	A	O	T	K	L	F	V	R	T	W	F	E	O	M	P	I
I	O	A	J	A	E	H	A	H	C	N	I	A	K	Ñ	M	A	F	I	V	E	Y	S	C	E	U	R	O	L	D
O	V	D	Q	Z	R	A	N	Z	C	A	C	R	H	Ñ	Q	R	T	M	W	G	S	I	I	D	G	P	T	A	G
A	I	L	H	I	N	S	I	A	E	L	N	T	S	C	H	T	K	A	N	C	E	N	Y	X	Y	R	W	N	P
B	T	Z	I	N	O	E	Z	Y	R	P	U	S	A	F	D	S	R	O	I	H	U	I	M	I	C	V	Q	I	P
M	E	Z	U	A	Z	R	A	H	I	T	F	I	F	Ñ	K	E	G	R	M	C	V	M	Q	X	I	L	O	F	R
U	J	F	C	G	K	P	C	C	D	Y	V	N	Q	S	Q	R	Q	G	L	L	Ñ	D	S	J	B	Q	G	I	O
T	B	Q	A	R	V	M	I	L	A	N	O	I	C	A	Z	I	N	A	G	R	O	A	R	U	T	L	U	C	C
N	O	A	L	O	A	E	O	A	R	A	P	M	Q	T	B	Y	Q	N	B	G	M	N	I	W	T	N	F	A	E
J	X	F	I	L	L	H	N	C	Y	C	L	D	Q	Ñ	Z	K	Ñ	I	D	N	W	O	C	R	Z	W	T	R	S
M	S	T	D	A	O	G	A	M	R	C	A	A	L	P	V	W	V	Z	R	G	Y	I	S	O	J	Ñ	C	T	O
R	L	A	A	Q	R	G	L	A	I	C	N	E	I	C	I	F	E	A	E	P	M	T	J	C	N	Z	F	T	H
D	R	P	D	F	B	A	I	C	N	E	L	E	C	X	E	E	H	C	K	H	N	S	N	Q	Ñ	T	D	Z	N
I	F	W	J	K	C	S	I	F	P	Ñ	Z	N	N	Ñ	R	I	G	I	R	I	D	E	K	V	B	T	R	H	M
S	U	E	O	I	P	V	H	C	O	N	T	R	O	L	A	R	T	O	Z	Z	N	G	A	U	O	F	U	O	L
N	M	T	I	E	S	I	D	O	G	K	Q	E	I	P	V	O	R	N	M	A	I	C	A	C	I	F	E	Q	L
G	Y	J	Ñ	Z	F	K	P	O	L	I	T	I	C	A	S	P	R	A	F	B	J	W	J	V	E	X	M	I	D
N	S	Y	A	K	O	D	O	T	E	M	I	J	Z	J	L	P	D	L	E	Q	E	A	Y	X	X	U	D	X	T

koko11koko.com

ADMINISTRACION  
CALIDAD  
CLIENTE  
CLIENTE EXTERNO  
CLIMA ORGANIZACIONAL  
CONTROL  
CONTROLAR

DIRECCION  
DIRIGIR  
EFICACIA  
EFICAZ  
EFICIENCIA  
EMPODERAMIENTO  
EMPRESA

GESTION ADMINISTRATIVA  
LIDER  
MERCADO  
METODO  
OBJETIVOS  
ORGANIZACION  
ORGANIZAR





**INSTITUCION EDUCATIVA**

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**

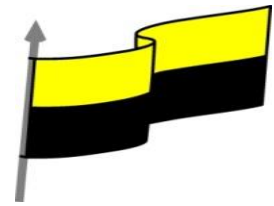
*(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)*

*Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086 de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005 y 002810 del 05 de julio 2013*

*Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar, Educación Básica Primaria y Educación Media.*

*Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490*

*Departamento del choco: Municipio de Bagadó*



	<p><b>COORDINACION CULTURA ORGANIZACIONAL DESARROLLO ORGANIZACIONAL PROCEDIMIENTO PRODUCTIVIDAD VALOR.</b></p>	<p><b>ESTRATEGIA EXCELENCIA FUNCION PROCESO SERVICIO</b></p>	<p><b>PLAN PLANEACION POLITICAS PRODUCTO SISTEMA</b></p>
<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN (¿Cómo sé que aprendí?) (¿Qué aprendí?)</b></p>	<p><b>Responde las siguientes preguntas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1) ¿Qué presentan los tipos de clientes de una empresa?</b></li> <li><b>2) ¿Cuáles son los tipos de clientes que puede tener una empresa?</b></li> <li><b>3) ¿Cómo califica usted los clientes actuales de una empresa? Explique.</b></li> <li><b>4) ¿Qué son los clientes activos y los inactivos?</b></li> <li><b>5) ¿Qué permite identificar la clasificación de los clientes?</b></li> <li><b>6) ¿Por qué cree usted que este es un tema de suma importancia en la vida comercial?</b></li> <li><b>7) Después de leer e interpretar el tema ¿Cuáles serían los</b></li> </ol>		



## INSTITUCION EDUCATIVA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA**

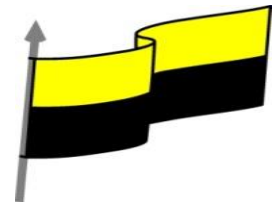
(antes colegio nacionalizado mixto nuestra señora de la candelaria)

Creado por decreto municipal # 004 de 1965 y aprobado mediante Resolución 9086 de diciembre 1 del /93 y las resoluciones departamentales 0179 de 1° de abril de 2005 y 002810 del 05 de julio 2013

Con reconocimiento Oficial Autorizado para Ofrecer los Niveles de Pre-escolar, Educación Básica Primaria y Educación Media.

Registro DANE: 127073000041 y NIT: 900069490

Departamento del choco: Municipio de Bagadó



	<p>mejores tipos de clientes? ¿Por qué?</p>
--	---