

Entendiendo el Marketing o Mercadotecnia **(Sin tecnicismos)**

NOTAS IMPORTANTES

- 1.- Una persona o empresa nunca comprará algo que no desea o necesita.
- 2.- Nuestros prospectos deben saber que existimos y tenemos el producto o servicio que busca.
- 3.- Tenemos que estar en la mente de nuestros prospectos como una alternativa viable.
- 4.- Nuestros prospectos deben tener acceso a la información que les de seguridad de que lo que ofrecemos es lo que buscan al precio y con la calidad adecuada.
- 5.- Durante el proceso de evaluación, nuestro prospecto debe tener los detalles de lo que ofrecemos.
- 6.- Los clientes pueden decidir comprar por alguno o varios de los siguientes factores:
 - a.- Precio
 - b.- Calidad
 - d.- Marca
 - e.- Recomendación
- 7.- Tenemos que saber cuáles de estos factores son más importantes y cubrir los más que podamos.
- 8.- Si nuestra meta es competir por precio, seguramente tendremos problemas. La recomendación es no competir por precio ya que es un camino casi seguro al fracaso.
- 9.- La decisión del prospecto estará basada en todos o varios de los puntos anteriores.
- 10.- Durante la adquisición, el cliente debe percibir todo el proceso como algo simple, agradable y que gustosamente repetiría y recomendaría.

11.- Aun cuando lo que se venda sea un producto, este debe ir acompañado de un servicio de calidad, desde la compra, entrega, soporte, asesoría, garantía, servicio (mantenimiento) y en caso necesario reparación y/o reemplazo del mismo.

12.- Mientras el cliente hace uso del producto o servicio, debemos estar seguros de que quedará más que satisfecho con este y no se sentirá decepcionado. Esto se logra con un buen diseño del producto y servicio.

13.- Al momento de que el cliente compara la realidad del producto o servicio con sus expectativas, las expectativas del cliente deben ser cumplidas, y aún mejor, ¡superadas!, para que quede gratamente sorprendido.

14.- Al aplicar lo anterior, tendremos a clientes más que satisfechos y desearán seguir con nosotros, además de que nos recomendarán.

15.- Conoce a profundidad a tu cliente. Trata de satisfacer sus necesidades y deseos de la manera más rentable posible para ti y para tu cliente.

16.- El precio debe ser justo, no trates de ser barato, esto generalmente te llevará al fracaso. Debes concentrarte en tener los mejores productos y servicios a un precio razonable para tu cliente.

17.- Se claro y honesto con tus clientes en todo.

18.- Trata a tus clientes como a tus mejores amigos, ¡de hecho lo son!

19.- Tus clientes son la única razón de ser de tu negocio o empresa, siempre tómalo en cuenta.

20.- Aplica el sentido común. Si tienes dudas respecto a algo pregunta a los que podrían ser tus prospectos reales, no a tus conocidos.