



Fundamente de Antreprenoriat

Curs 4: Cine sunt potențialii clienți
și ce așteptări au?

Iect. dr. Dan Mircea SUCIU
Facultatea de Matematică și Informatică, UBB
<https://www.linkedin.com/in/dansuciu/>



Agenda



- Analiza *stakeholder*-ilor
- Nevoile clienților noștri
- Gestionarea așteptărilor clienților



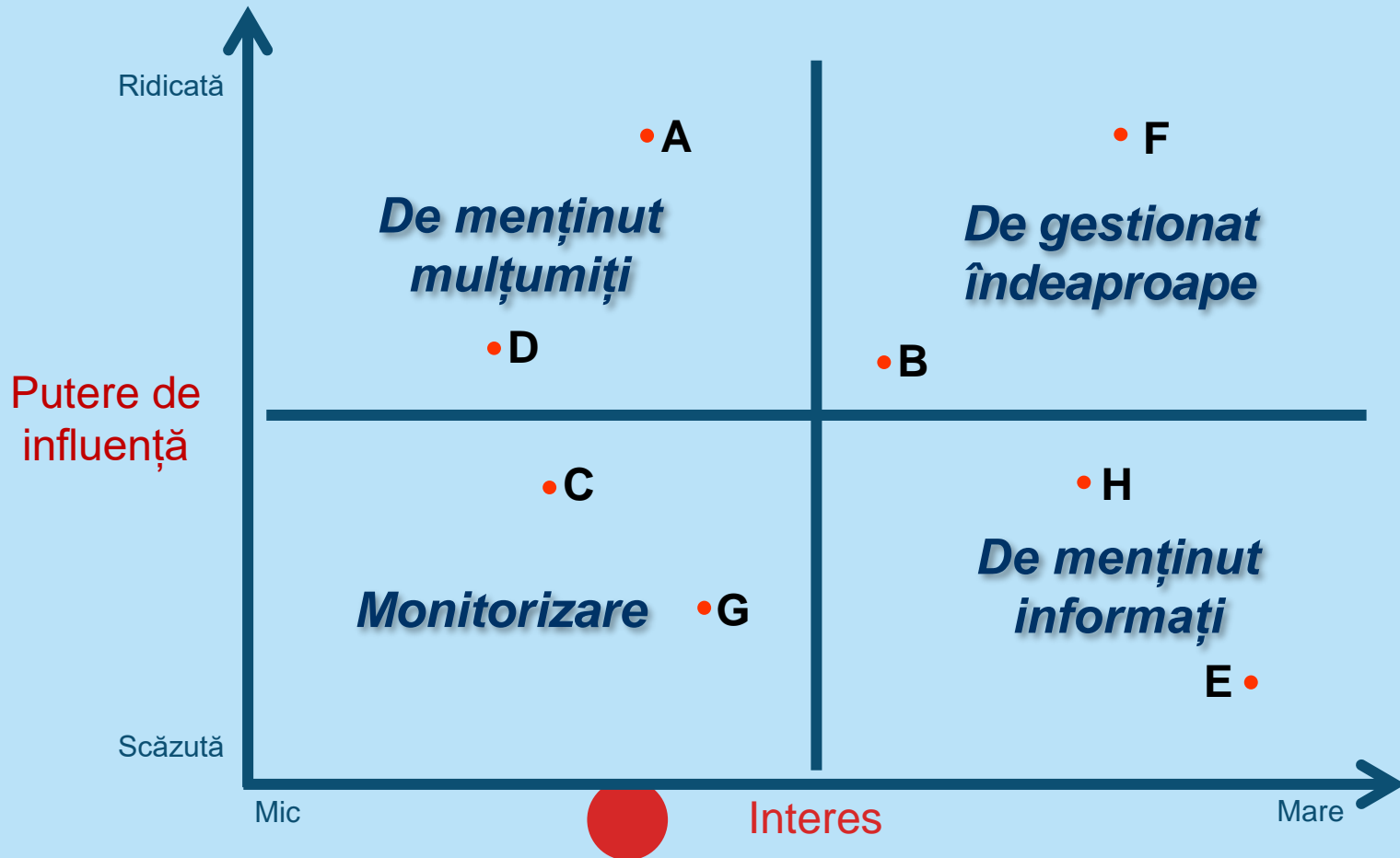


Stakeholderi

= persoane, grupuri de persoane sau organizații care au un interes în afacerea voastră și care o pot afecta pozitiv sau negativ

- Angajați (manageri, membri echipe, departamente suport)
 - Clienți
 - Utilizatori finali
 - Reprezentanți ai clientului
 - Furnizori
 - Parteneri
 - Reprezentanți ai administrației locale, guvern
 - etc
- 
- 

Analiza *stakeholder*-ilor







BLACK LIST

WHITE LIST


*“Your customer doesn’t care
how much you know
until they know
how much you care”*



Damon Richards



Nevoile și Așteptările
clienților
sunt
predictibile
și
similare



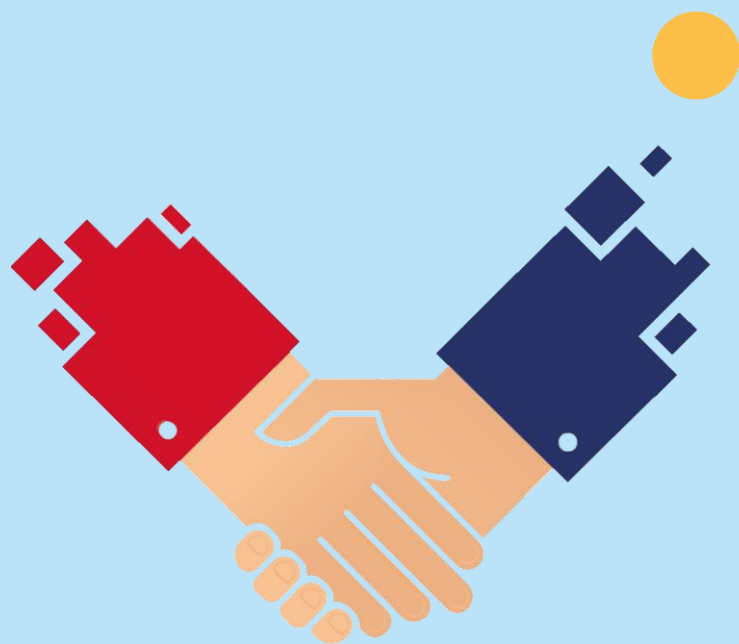


“Clientul are întotdeauna dreptate!”



“Clientul nostru, stăpânul nostru!”





Cel care are mai multe **opțiuni/alternative** se va afla întotdeauna pe o poziție de **putere**

Nevoile clienților

INTERACȚIUNE



REAȚIE

APRECIERE

PRODUS / SERVICIU



PREȚ

– focus pe **proces**

CALITATE

– focus pe **produs**

PERSONALIZARE

– focus pe **client**

– focus pe proces



– focus pe produs



– focus pe client



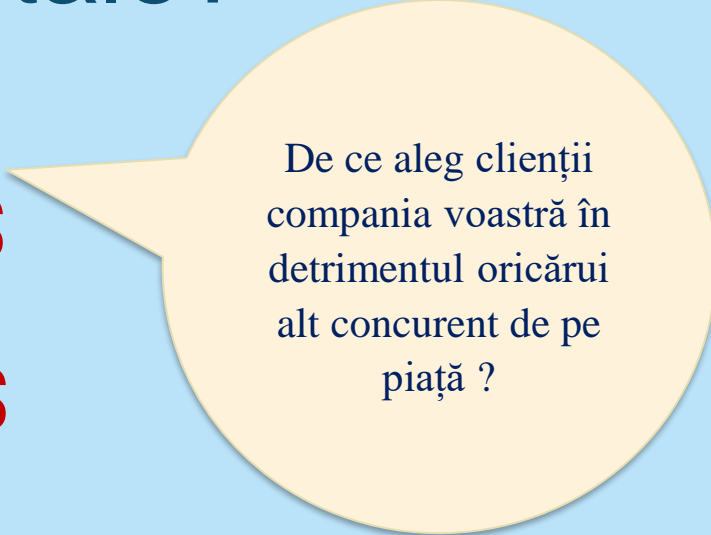
THE RITZ-CARLTON

Care este focusul principal al companiei tale?

PROCES

PRODUS

PERSONALIZARE



De ce aleg clienții
compania voastră în
detrimentul oricărui
alt concurent de pe
piață ?

Satisfacția clientului
=
Realitate – Așteptări

Acesta e cazul ideal (teoretic)!

Satisfacția clientului

=

Percepție – Așteptări

... în practică!

Clienții compară
propriile așteptări
cu ceea ce
cred că au obținut!

Așteptările clienților

AȘTEPTĂRI



- Încântat
- Promotor voluntar
- Loialitate ridicată

- Satisfăcut
- Relație normală
- Loialitate discutabilă

- Insatisfacție

Așteptările clienților



AȘTEPTĂRI



Client încântat

=

așteptări + 1

+ 1

- + 1%
- 1 nevoie anticipată
- 1 sfat
- 1 zâmbet
- 1 alt produs
- 1 problemă mai puțin
- 1 minut din timpul meu
- 1 telefon pentru a mă asigura ca e totul OK
-



- Neașteptat
- Emoțional
- Beneficiu important
- Special



Chestionar de evaluare →
(activ în intervalul 19:30 – 20:00)!

4. Cine sunt clienții și ce așteptări au

