

Módulo formativo: Operaciones en ventas

Objetivo: Establecer la definición de *cliente*, *consumidor* y *usuario*, y cómo interviene cada perfil en el mercado.

Ficha N.º BT03C1	
Tema: El cliente, consumidor o usuario	Contenido procedimental: Significado, diferencias, semejanzas de <i>cliente</i> , <i>consumidor</i> y <i>usuario</i> .
Contenidos	Actividades de aprendizaje
<p>En un mundo de grandes cambios y adaptabilidad, es importante conocer la definición, importancia e impacto de cliente, consumidor y usuario, de tal manera que se puedan alinear los negocios a su mercado ideal.</p> <p>Estos tres términos son utilizados por toda la sociedad; sin embargo, existen importantes diferencias que es necesario conocer.</p> <p>Cada apartado de esta clase permitirá que los estudiantes puedan aprender sobre las finalidades que tiene un cliente, su comportamiento y así definir sus procesos de producción y estrategias comerciales.</p> <p>Actividades recomendadas Realice dinámicas con los estudiantes, en las que cada integrante pueda analizar este proceso: individuo → necesidad → producto o servicio → satisfacción.</p>	<p>Tareas:</p> <p>Establezca grupos de trabajo, en los que cada integrante tendrá un rol con respecto a los temas tratados en esta clase: cliente, consumidor o usuario.</p> <p>Finalmente, cada grupo deberá exponer y ejemplificar un caso parecido al tratado en clase.</p>