



ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Técnicas de vendas
Valor percebido pelo cliente.

Prof. Rodrigo Janiques

VALOR

Inclui tudo o que o cliente percebe como benefício e como custo. Além do consumo monetário, o gasto total para o cliente inclui os custos de tempo, de energia física e psíquicas do comprador que leva em consideração essas despesas juntamente com o preço monetário para formar um quadro da perda total para o cliente.

“Valor entregue ao cliente é a diferença entre o valor total para o cliente e o custo total para o cliente. O valor total para o cliente é o conjunto de benefícios que os clientes esperam de um determinado produto ou serviço. O custo total para o cliente é o conjunto de custo em que os consumidores esperam incorrer para avaliar, obter, utilizar e descartar um produto ou serviço.” (KOTLER, 2000)