

## **2.4.1 Klienci**

1

# Kim są klienci?

2

**Wg definicji pochodzącej ze Słownika Języka Polskiego klientem jest:**

«osoba kupująca coś w sklepie, korzystająca z usług banku, adwokata itp. lub załatwiająca sprawę w jakiejś instytucji»

# Definicja zamieszczona w Encyklopedii Zarządzania jest bardziej użyteczna.

„**Klient** w dzisiejszych czasach i w tak rozwiniętej gospodarce, w jakiej funkcjonują współczesne przedsiębiorstwa jest niemal królem. Dzieje się tak, dlatego iż firmy mają raczej do czynienia z niedoborami klientów niż towarów czy produktów. Muszą więc o istniejących i potencjalnych klientów dbać tak, aby pozyskać ich zaufanie, lojalność, a przede wszystkim pieniądze za zakupywane towary lub usługi.

Klientem są nie tylko osoby fizyczne, ale także osoby prawne i jednostki administracji publicznej dokonujące zakupów towarów i usług oferowanych na rynku.”

Dwie definicje i dwa zupełnie różne spojrzenia na zagadnienie. Od razu widać, która definicja pochodzi z biznesu, a która z nauki. Ta biznesowa wynika z praktyki, a naukowa jedynie z teorii.

**W Encyklopedi Zarządzania zostało wspomniane, że klientami są nie tylko osoby fizyczne. Dokonajmy zatem podziału klientów:**

4

- ❖ klient indywidualny (konsument),
- ❖ klient biznesowy,
- ❖ klient instytucjonalny.

# Kim jest klient indywidualny (konsument)?

5

## Klientem indywidualnym

jest przysłowiowy Jan Kowalski, który ma swoje określone potrzeby, żyje wg ustalonego przez siebie standardu, ma określony budżet, którym dysponuje. Kupuje wszystko co jest mu potrzebne do życia. Inaczej mówiąc nabywa dobra materialne i usługi w celu zaspokojenia własnych potrzeb osobistych, wspólnych potrzeb gospodarstwa domowego, lub osobistych potrzeb innych członków rodziny

## Przykład

Jan Kowalski dokonuje zakupu wycieczki, z której korzysta razem ze swoją rodziną.

# Kim jest klient biznesowy?

6

**Klientem biznesowym** są inne firmy różnej wielkości. Klientem biznesowym mogą być małe firmy (tak zwany biznes b2b, business to business) lub duże korporacje (biznes b2B). Klient biznesowy kupuje od nas nasz towar, produkt lub usługę.

**Przykład:** Jesteś właścicielem małej firmy, która zajmuje się świadczeniem usług dla biznesu w postaci utrzymywania zieleni w biurach. Co oznacza utrzymywanie zieleni? Oznacza regularną wizytę u klienta w celu podlania kwiatów, ich nawożenia, usuwania zwiędniętych i suchych liści, przesadzania lub uzupełniania braków, czyli np. wyrzucaniu starych (chorych, zwiędniętych, itd.) i wstawianiu w ich miejsce nowych. Jest to przykład typowego małego przedsiębiorstwa świadczącego usługi dla biznesu.

# Kim jest klient instytucjonalny?

7

## Kim jest klient instytucjonalny?

Klientem instytucjonalnym są organizacje nabywające dobra w celu zaspokojenia potrzeb wynikających z przedmiotu ich działalności.

### Przykład:

Hotel dokonuje zakupu produktów spożywczych, mebli, wyposażenia – obrusów niezbędnych do prowadzonej przez siebie działalności).