TECNICO EN CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.

FICHA 2164918

ACTIVIDAD: "*PROYECTO DE VIDA***"**

PRESENTADO POR:

CARLOS YOVANY SILVA

PRESENTADO A: SANDRA MILENA TEJADA.

SENA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

REGIONAL CAUCA

MIRANDA – CAUCA

8 DE MAYO DEL 2021





MISION.

Llegar a ser un excelente profesional apto y calificado que pueda aportar al desarrollo de una sociedad y de un país; no solo en la parte del conocimiento sino también en lo humano, ayudando a las personas en cualquier aspecto de su vida, ya sea en el ámbito profesional, familiar y social.



- **¿Quién soy yo como persona?.**
  Yo soy una persona que primeramente ama la vida, la naturaleza y los animales que Dios creo. Soy ese tipo de persona que le gusta ayudar a los demás y extenderle la mano a los que verdaderamente lo necesiten. Soy un ser humano que no le gusta la injusticia ni las desigualdades, pero que ante todas esas circunstancias deseo la paz, la felicidad, la armonía, el respeto y sobre el todo el amor de los unos hacia los otros sin importar la raza, la edad, el sexo, la creencia religiosa y el estatus social, porque todos nosotros vivimos y habitamos bajo el mismo cielo y en el mismo mundo que Dios creo para que formáramos parte de él.

- **¿Quién soy yo como profesional o aprendiz?.**
  Yo como aprendiz del Sena soy una persona muy responsable en mis deberes y labores. Soy alguien que le gusta indagar un poco mas en los temas que veo en clases. Si tengo una duda, primeramente investigo y si algo no me queda claro entonces pregunto a la persona indicada. Soy un aprendiz muy meticuloso en la forma de realizar mis tareas y mis trabajos. Me gusta el orden, la claridad y sobre todo la buena presentación.

- **¿Cuáles son mis prioridades?.**
  Mis prioridades como persona y como pronto auxiliar contable, será primero culminar mi etapa lectiva de forma satisfactoria para poder empezar mi etapa practica; ahí podre aplicar todo el conocimiento técnico que adquirí durante este proceso de aprendizaje; y posteriormente con la ayuda y la bendición de Dios ayudar a mis padres que son el pilar de mi vida.

- **¿Cuáles son mis valores fundamentales?.**
  Mis valores fundamentales son la responsabilidad, el respeto, la solidaridad, la tolerancia y el amor. Porque de que me sirve tener en la vida profesional títulos, honores, maestría y doctorados, si como ser humano no tengo empatía y benevolencia por los demás.

VISION.

Llegar a ser un profesional que haya alcanzado y logrado cada uno de sus objetivos tanto en la parte academica como en lo laboral. En lo académico mi visión será graduarme de la universidad con honores para ejercerla con ética y responsabilidad; y en lo laboral mi visión será tener una conducta que honre tanto mi forma de ser, como el lugar donde me forme como profesional.



- **¿Cuál es la visión que tienes de ti dentro de 5 años?.**
  La visión que yo tengo de mi dentro de 5 años, será el de vivir en mi propio hogar de manera independiente que es uno de los sueños que más anhelo. También que cuente con un buen empleo que me permita pensar en un negocio propio para tener un segundo ingreso en caso de que se presente a futuro una situación de desempleo. Y como no, lo mas importante, quiero verme dentro de 5 años gozando de buena salud y vida; porque sin estas cosas como podre disfrutar de lo que tengo planeado en mi corazón.

- **¿A dónde te gustaría llegar?.**
  Como profesional me gustaría llegar a ser alguien que más allá de tener el conocimiento técnico, quisiera adquirir y dominar un nuevo idioma que me permita abrir nuevos rumbos y campos laborales en un mundo donde hoy en día el aprender un nuevo lenguaje es la puerta del éxito. Y como persona me gustaría seguir cultivando mucho mejor los valores humanos que mis padres, el colegio y el SENA me han sembrado durante el desarrollo de mi vida y en el proceso de aprendizaje.

- **¿Qué quieres conseguir como profesional?.**
  Lo que yo quiero conseguir como profesional, es formar parte del desarrollo y bienestar de mi país Colombia; en qué sentido, aportando todos mis conocimientos para el buen desempeño y progreso de la empresa a la cual iré a laborar.
  Como profesional no solo aportare mi conocimiento técnico sino también la parte humana; y ambos en conjunto forman parte de un desarrollo integral; ya que eso es lo que necesita nuestro país gente capacitada y honesta que trabajen y hagan las cosas con amor.

- **¿Qué te gustaría hacer si tuvieras todas las facilidades a tu alcance?.**
  Si tuviera todas las facilidades a mi alcance, me gustaría primero comprar mi propia casa y también darle una a mis padres. Segundo, seguir en mi preparación profesional, actualmente estoy finalizando un técnico, me gustaría realizar una carrera profesional. Tercero, viajar por muchos países a los que quisiera conocer, aprender de su cultura y degustar su gastronomía. Cuarto, invertir en bienes raíces. Y por último ver hecho una realidad la idea de tener un negocio propio, en este caso una panadería.

- **¿Qué trabajo te gustaría tener?.**
  Me gustaría tener un trabajo donde pueda crecer laboralmente como auxiliar contable y donde valoren a cada empleado que forma parte de la empresa. Ya que una empresa no solo se debe a los clientes que consumen o quieren los servicios de la misma, sino que también los trabajadores forman parte esencial para el progreso de la empresa.

- **¿En qué tipo de empresa te gustaría trabajar?.**
  Me gustaría trabajar en una empresa nacional. Una empresa de mi propio país; ya que Colombia tiene buenas empresas que se puedan dar a conocer a nivel internacional por su buena calidad en los productos y el manejo de la prestación de servicios. De modo personal me gustaría trabajar en el Ingenio del Cauca, pues es una empresa donde se ve reflejado lo que exprese anteriormente; el crecimiento laboral y el valor que se le da al empleado.

- **¿Cuál sería tu desarrollo profesional (metas).**
  Mis metas profesionalmente serian culminar una carrera en el área contable con una buena tesis y posteriormente realizar una maestría.

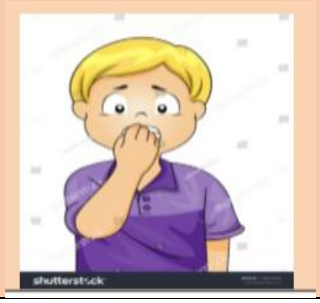


FODA PERSONAL.

FORTALEZAS.	DEBILIDADES.
• Disciplina • Honestidad. • Adaptabilidad a cambios • Capacidad para reconocer mis errores • Coherencia en decir y hacer • Proactivo • Responsabilidad • Capacidad de trabajar en equipo.	• Falta de paciencia • Inseguridad. • Timidez moderada





OPORTUNIDADES.	AMENAZAS.
• Demostrar mis conocimientos • El mercado laboral está en gran expansión • Ser profesional • Apoyo de mi familia • Acceso a capacitaciones 	• Criticas destructivas • Interrumpir mis estudios • Competitividad • Competencia laboral • Educación o salud costosa • Situación política y económica del país • Falta de recursos • Exigencia para desempeñar una labor (Experiencia laboral). 

OBJETIVOS.

1. Terminar mis estudios técnicos de auxiliar contable.
2. Ejercer mi etapa practica en una buena empresa.
3. Desempeñarme en mi labor con mucha dedicación, responsabilidad y entusiasmo para obtener un contrato laboral fijo.
4. Realizar una carrera universitaria que me permita crecer más en mis conocimientos.
5. Graduarme de la universidad con una buena tesis.



PLAN DE ACCION.

1. Para terminar mis estudios técnicos de auxiliar contable, primero; debo aprobar todos los resultados de aprendizaje, incluyendo las transversales que están dentro del programa técnico. Para lograr aquello debo cumplir con mis tareas y subir mis evidencias al portafolio correspondiente para que quede constancia de lo que yo realice durante mi proceso de aprendizaje.

2. Para ejercer mi etapa practica en una buena empresa, debo actualizar mi hoja de vida y registrarla en la Agencia Pública de Empleo Sena para poder aplicar a una vacante de trabajo.

3. Para obtener un contrato fijo laboral en una empresa; debo ser un trabajador que tenga la iniciativa de aportar nuevas ideas en beneficio de la empresa; alguien que cuente con valores humanos y que pueda trabajar en equipo. Alguien que este dispuesto a ser enseñado, a ser corregido

4. Para realizar una carrera universitaria, debo escoger primero la universidad a la cual quisiera estudiar; en este caso la Univalle y proceder a realizar los requisitos de inscripción y matricula; para así posteriormente comenzar este nuevo proyecto en mi vida académica.

5. Para graduarme de la universidad con una buena tesis, debo estudiar al máximo y ser dedicado en mis trabajos, en mis exposiciones, en mis participaciones en clases y sacar excelentes notas que me permitan graduarme también con honores. Además de eso, debo ser un estudiante que investigue, que lea y que profundice más allá en los temas que se den en la universidad para nutrir aún más mi conocimiento.



TECNICO EN CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.

FICHA 2164918

ACTIVIDAD: “CLIENTE (EJE CENTRAL DEL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA) **”.**

PRESENTADO POR:

CARLOS YOVANY SILVA

PRESENTADO A: SANDRA MILENA TEJADA.

SENA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

REGIONAL CAUCA

MIRANDA – CAUCA

16 DE MAYO DEL 2021





ACTIVIDAD.

A. Apreciado aprendiz, mira el siguiente video y contesta las preguntas.

- Atención al cliente.
- https://www.youtube.com/watch?v=9zVJdVv9y7w

CONTEXTUALIZACIÓN, EL SERVICIO AL CLIENTE

Con base en el video visto, resuelva

¿QUÉ ES EMPRESA?

La empresa es una organización dedicada a actividades económicas o comerciales que buscan generar un ingreso y al mismo tiempo satisfacer las necesidades de bienes o servicios para la sociedad.

Por eso es importante que hoy en día las empresas centren su mirada en diseñar estrategias de ventas, calidad y buen servicio en un mundo donde ha crecido los últimos años la competencia, la tecnología y el marketing.





¿QUÉ ES CLIENTE?

El cliente es la parte más primordial de toda empresa porque es la persona quien compra, utiliza y busca de manera frecuente u ocasional, el producto o servicio que las empresas ofrecen.

Por tal motivo no es la empresa o el vendedor quienes juzgan la calidad de un producto o un servicio, sino el cliente mismo es quien determina eso, ya sea en términos de aceptación o rechazo. Es el cliente quién decide si regresa o no a comprar; o de recomendar o hablar mal de la empresa.





¿QUÉ ES ATENCION?

La atención es lo que hacen las personas para que un cliente se sienta mejor o se sienta cómodo en el lugar donde se encuentre.
Por esa razón la atención es supremamente importante para cualquier empresa o entidad porque muchas veces lo que ofende a un cliente no es el mensaje que nosotros damos de fondo sino los gestos, el tono de voz y las emociones que yo expreso. De igual manera nuestro lenguaje corporal también es lo que algunas veces ofende y hace sentir mal a un cliente. Por ejemplo; cuando no veo al cliente a los ojos, cuando camino y constantemente le doy la espalda o cuando no manejo bien el uso de mis manos, etc. Así que para ofender a alguien no se necesita de palabras ni groserías necesariamente, solamente con un gesto se puede insultar a una persona

Por tal motivo una buena atención es cuando al cliente se le suministra una información clara y completa; es decir que se le diga al cliente todo lo que él quiere saber. Además de eso, dicha información debe ser también veraz y oportuna.





¿QUÉ ES UN SERVICIO?

Es todo lo que nosotros tenemos alrededor. Por ejemplo: Si nosotros vamos a un hotel, el servicio seria que las habitaciones estén limpias y ordenadas, que el sitio cuente con una buena seguridad, que las camas sean cómodas, que el ambiente sea agradable, etc. De esta manera el servicio es el conjunto de actividades que busca satisfacer las necesidades de todos los clientes.





¿QUÉ ES UN PRODUCTO?

Se refiere a las características del bien o servicio que ofrece la empresa a sus clientes. Por ejemplo: una empresa dedicada a la fabricación y venta muebles; su producto principal son los muebles.
Dentro del producto se debe tener en cuenta la calidad, el precio, el proceso de mano de obra, la cantidad, entre otras.
Se dice que el producto es uno de los elementos básicos, porque sin él no tendría sentido la relación con el cliente, pues es el motivo principal de la interacción.
Hoy en día las exigencias del cliente han cambiado y ahora, casi se da por hecho de que el producto debe ser de buena calidad.





B. TRABAJO AUTONOMO

1. Después de leer **"El Cliente: Eje central del crecimiento de su empresa"** responda:

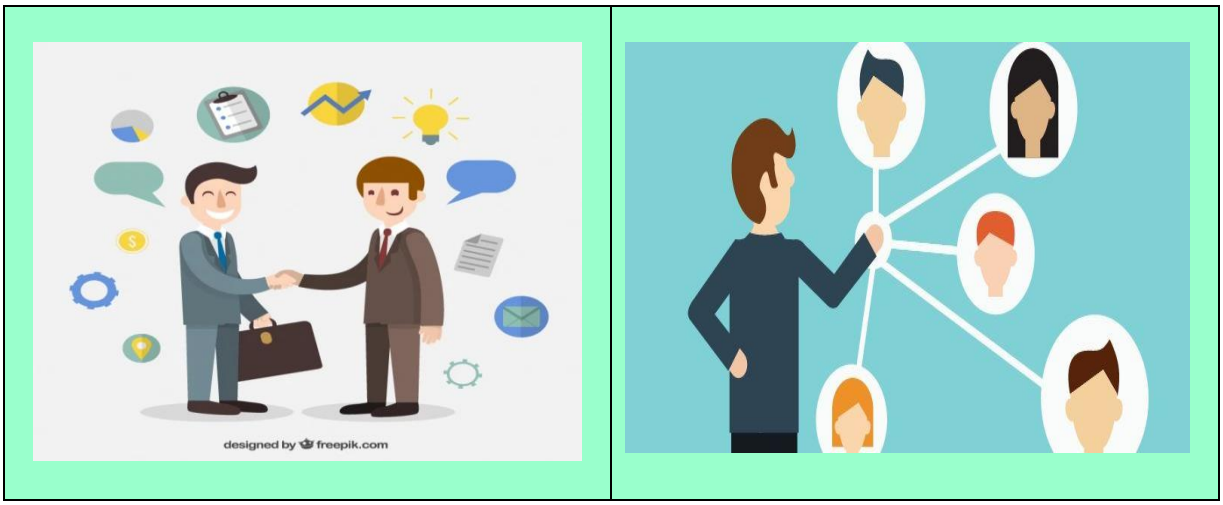
▶ ¿Por qué el cliente es el activo más importante para la empresa?

Yo considero que el cliente es el activo más importante para una empresa porque en gran parte gracias a él y a sus ingresos todas las empresas viven, existen; y con ello posteriormente se le paga el salario a todos los empleados del ente económico.
Pero hay algo que nosotros no debemos olvidar y debemos tener presente de que "Sin clientes no existen empresas", por eso es importante que los negocios no se centren únicamente en generar ingresos altos, sino en respaldar dichas ventas con buena calidad y un excelente servicio; pues todo el personal de una empresa debe comprender perfectamente que el Cliente es lo más importante.

Por ejemplo; cuando un cliente se siente mal frente a la calidad o el servicio que presta una empresa; él de manera inmediata manifiesta su inconformidad con su círculo más cercano, puede ser social o familiar.

Pero cuando el cliente se siente satisfecho con la buena atención brindada por parte de la empresa; él manifiesta ese sentir con los comentarios positivos que genera y comparte con su círculo social dicha apreciación; es ahí donde el cliente se convierte en el testimonio más importante del servicio o producto prestado, porque él es el que da credibilidad de que verdaderamente se cumplió con la expectativa.

Por eso es importante que dada la creciente competencia originada por la globalización, las empresas deben centrarse en comprender las necesidades del cliente para diseñar de acuerdo con ellas los productos y los servicios; y de igual manera se debe capacitar a todo el personal para que comprenda que en la pirámide de toda organización, el cliente debe estar en las parte más alta; como alguien primordial.





CAROLINA LÓPEZ GÓMEZ

SANDRA MILENA TEJADA

SERVICIO AL CLIENTE

TÉCNICO EN CONTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS

FICHA # 2164918
CÓDIGO DEL PROGRAMA 133100
VERSIÓN 1

SENA REGIONAL CAUCA
MIRANDA CAUCA
06 DE MAYO DE 2021

Campus Universitario-Miranda Cauca
Cr 16 #181

Actividad.

1. Responder las siguientes preguntas
   - ¿cual es la visión que tienes de ti dentro de 5 años?
   - ¿A dónde te gustaría llegar?
   - ¿Qué quieres conseguir como profesional?
   - ¿Qué te gustaría hacer si tuvieras todas las facilidades a tu alcance?
   - ¿Qué trabajo te gustaría tener?
   - ¿En qué tipo de empresa te gustaría trabajar?
   - ¿Cuáles seria tu desarrollo profesional (metas)?

2. Realizar mi visión.

3. Responder las siguientes preguntas
   - ¿Qué soy yo como empresa?
   - ¿Quién soy yo como profesional o aprendiz?
   - ¿Cuáles son mis prioridades?
   - ¿Cuáles son mis valores fundamentales?

4. Realizar mi visión
5. Realizar mi FODA
6. Realizar mis objetivos
7. Realizar mi plan de acción.

Solución

1. Responder las siguientes preguntas:
   - **¿cuál es la visión que tienes de ti dentro de 5 años?**
     De momento deseo terminar mi técnico en contabilidad, y de la misma manera espero que este me permita escalar peldaños, me visualizo como una mujer que para entonces estará aun estudiando su CARRERA DE CONTADURÍA PUBLICA, me visualizo trabajando, con mis hijos y una vida cómoda, con problemas, pero objetivos claros, de la misma manera me visualizo con un negocio propio que además me permita generar empleo a madres cabeza de hogar.

   - **¿A dónde te gustaría llegar?**
     Me gustaría llegar a realizarme profesionalmente en lo que siempre he querido, así mismo como el tener mi propio negocio y que este me dé la oportunidad de ayudar a otras personas, la verdad me gustaría poder formar una empresa y poder generar empleo.

   - **¿Qué quieres conseguir como profesional?**
     Profesionalmente mi título, especializarme cada vez más, y que esos conocimientos yo pueda brindárselos a una buena empresa, que me ayude no solo a crecer si no también aprender.

   - **¿Qué te gustaría hacer si tuvieras todas las facilidades a tu alcance?**
     Si yo tuviera las facilidades, primeramente, estudiaría, la verdad es como mi mayor meta a seguir, tendría mi propio negocio, mi casa propia y viajaría mucho todo esto siempre en compañía de mis hijos y mi madre.

   - **¿Qué trabajo te gustaría tener?**
     Un trabajo en el que se escuche mi opinión, y en el cual, si se debo acatar órdenes, pero no que se me imponga, nada como trabajar desde la responsabilidad y el respeto hacia la opinión y la forma de ser del otro, una empresa en la que se me dé la oportunidad de crecer y como logro eso en la medida que aporto ideas y estas son tomada en cuenta.

   - **¿En qué tipo de empresa te gustaría trabajar?**
     Una empresa tipo nacional y cuya actividad sea la comercial, creo que el movimiento de comprar y vender mercancías deja buena rentabilidad siempre que se busquen buenos proveedores, y en la medida en que el producto que se vende sea de necesidad para el cliente y a un precio adherible.

- **¿Cuáles seria tu desarrollo profesional (metas)?**
  Terminar mi técnico, y no parar ahí, en el ámbito grupo de los sueños que uno tiene desde niño siempre he querido ser contadora publica, pero él se cumple en la medida en la que yo trabaje para ello, me gustaría que mi especialización fuese en la tributaria, y desde luego tener mi propio bufete de contadores.

2. Realizar mi visión.

VISIÓN

comenzar mi carrera de contaduría pública, Ser una excelente profesional fortaleciendo cada día más mis conocimientos y contando con la oportunidad que se me pueda brindar para demostrar mis destrezas y conocimientos, estar posicionada en una buena empresa y en su defecto comenzar mi propio negocio, en cuanto a lo personal, poder brindarle a mis hijos una buena educación, que puedan entrar a la universidad, y de la misma manera darles una estabilidad emocional, que se las daré no solo si proveo economía si no en la manera en la que yo tengo tiempo para compartir con ellos, y eso lo logro si me realizo profesionalmente, lograr mi meta de tener vivienda propia y de poder empezar a viajar.



3. Responder las siguientes preguntas
   - **¿Qué soy yo como empresa?**
     Yo como empresa soy una de las que brinda oportunidades, soy una en la que se le permita al trabajador aportar ideas, soy una que busca el crecimiento no solo de sí misma sino también de su grupo de trabajo, como se logra eso dando flexibilidad para que los trabajadores se puedan preparar y así surgir cada vez más, ahora que yo estoy en este proceso creo que es muy difícil manejar tantas

cosas a la misma vez, es agotante el que a veces no alcance el tiempo soy una empresa con una remuneración y unas condiciones de trabajo digna y justas.

- **¿Quién soy yo como profesional o aprendiz?**
  Yo como aprendiz soy una persona que esta presto a escuchar las sugerencias que se me hacen todo en pro de crecer, soy una persona que busca día a día actualizarse y aprender más, que se sacrifica pero que me llevo mucho la idea de: "del que quiere azul celeste, que le cueste", soy un aprendiz que va en busca de abrirse caminos y de llevar a término lo que se ha propuesto.

- **¿Cuáles son mis prioridades?**
  Ahorita mismo poder brindarles un mejor bienestar a mis hijos, pero eso lo logro en la medida en la que yo voy escalando y mejorando, definitivamente estudiar si muchas personas quizá no han estudiado y son exitosas, pero si soy muy dada a que el estudio te abre las puertas. Prepararme y tener un empleo que me permita tener una calidad de vida digna.

- **¿Cuáles son mis valores fundamentales?**
  Puntualidad, es una de las cosas que más me molesta, la impuntualidad, acto seguido la responsabilidad, la perseverancia, el compromiso, el respeto, la honestidad, adaptabilidad y la tenacidad entre otros.

4. Realizar mi visión

MISIÓN

Ser una persona exitosa con capacidad de emprendimiento, que busque no solo el crecimiento propio sino también que vaya en pro de ayudar a otras personas, fortalecer cada vez más mis valores y de la misma manera transmitir eso a todos los que se me rodean, hacer que mi empresa se posicione cada vez más y en ese orden de ideas hacer de ella sedes en el territorio nacional



5. Realizar mi FODA

FODA



FORTALEZAS:

Autoestima, Resiliencia
Auto examinación
Empatía, Asertividad
Sociabilidad,
Perseverancia
Sentido del humor,
Determinación
Honestidad
Compromiso
Respeto, disciplina

OPORTUNIDADES:

Habilidades para adaptarme a cualquier tipo de situación, perseverancia, inteligencia que me permite abrirme paso, buenas relaciones personales.

Debilidades:

Impaciencia

Cobardía

Miedo

Falta de preparación profesional

AMENAZAS:

Nuevos competidores
Falta de actualización (profesionalmente)
Estancamiento laboral,
Carrera profesional obsoleta, mucha demanda de trabajo y poca oferta de trabajo, el entorno en el que nos movemos cada vez se hace más difícil.

6. Realizar mis objetivos

OBJETIVOS

1. Terminar mis estudios
2. Tener un buen empleo
3. Montar mi propia empresa
4. Pagar la universidad de mis hijos
5. Tener casa propia
6. Seguir ejercitándome
7. Bajar los 10 kilos que tengo de mas
8. Alimentarme bien
9. Tener un plan de ahorro para la vejez
10. Tener un vehículo



7. Realizar mi plan de acción.

Plan de acción

1. Terminar mi técnico en contabilización.
2. Poner en practica todo lo que aprendí en el, y eso lo logro encontrando una empresa que me brindé la oportunidad,
3. Obtener un buen empleo y que este sea fijo y bien remunerado.
4. Comenzar mis estudios profesionales (Contaduría Pública)
5. Emprender mi propio negocio
6. Tener mi casa propio
7. Aprender a conducir y luego si obtener mi vehículo
8. Viajar por Colombia, así como deseo conocer México, Venecia y Japón





CAROLINA LÓPEZ GÓMEZ

SANDRA MILENA TEJADA

TRANSVERSAL SERVICIO AL CLIENTE

TÉCNICO EN CONTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS

FICHA 2164918
VERSIÓN 1
CÓDIGO DEL PROGRAMA 133100

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS
SENA MIRANDA CAUCA
13 DE MAYO DE 2021

Campus universitario-SENA
Cll 16 #181
Miranda Cauca

Contextualización Servicio Al Cliente

1. Con base en el video, resuelva:
   - ✓ ¿Qué es empresa?
   - ✓ ¿Qué es cliente?
   - ✓ ¿Qué es atención?
   - ✓ ¿Qué es un servicio?
   - ✓ ¿Qué es un producto?

2. Después de leer "El Cliente Eje Central Del Crecimiento De Su Empresa Responda" ¿Por qué el cliente es el activo más importante de la empresa?

SOLUCIÓN

✓ ¿Qué es una empresa?



Una empresa es un conjunto de personas que se unen con unos objetivos específicos, los cuales aportaron cierta cantidad de dinero con el ánimo de que esta genere una utilidad a través de la venta de un producto o de un servicio**.**

✓ ¿Qué es cliente?



El cliente es aquella persona natural o jurídica, que se acerca a nuestra empresa con el fin de comprar un producto y adquirir un servicio por el cual paga

Campus universitario-SENA
Cll 16 #181
Miranda Cauca

- ✓ **¿Qué es atención?**



La atención es lo que hacen las personas para que el cliente se sienta mejor o cómodo en el lugar, y juega un papel importante ya que es la manera en la que yo le hago sentir al cliente que está en el lugar correcto, es el acciona que yo tengo hacia el cliente y por medio del cual le vendo un producto del cual el cliente quede completamente satisfecho

✓ ¿Qué es un servicio?



es la acción que presto a otras personas y que están determinadas a satisfacer la necesidad de los clientes, brindando así un producto o un servicio y en la manera y el proceso de cómo llega a sus manos desde el momento en que este hace su pedido hasta que llegue a sus manos y que este quede satisfecho.

✓ ¿Qué es un producto?



El producto es el bien que adquiere el cliente y por el cual paga, ya sea físico o sea un servicio y que el comprador adquiere en pro de satisfacer sus necesidades.

2. Después de leer “El Cliente Eje Central Del Crecimiento De Su Empresa Responda”
   ¿Por qué el cliente es el activo más importante de la empresa?



El cliente es el activo más importante de la empresa, ya que es quien nos ayuda a sostener la misma, y como logramos eso, a través de haberle vendido un producto que fuera de cumplir y suplir las necesidades que este buscaba, la atención por parte de quien lo atendió hizo que tomara la decisión de adquirirlo, y que al ser un producto completo con una atención eficiente hará que esta campaña de recomendación se despliegue por todo su círculo social, ya que no dudara en recomendar, y eso en particular lo he vivido, muchas veces quizá la empresa o el vendedor tuvo una mala racha o un mal momento y vemos como no hizo bien su trabajo y el cliente enfadado dice ya sé que aquí no vuelvo, ya sé que no los recomendare, entonces por eso se convierte en el activo más importante ya que es quien hace que entre dinero y que esta crezca a través de su satisfacción. Y en ese orden de ideas aplicaría el que sin clientes no hay empresa, porque si no tenemos a quien venderle el propósito de la empresa se vendría a pique.

PROYECTO DE VIDA

ISABELLA VILLA MOSQUERA

FICHA 2164918

CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS



¿CUÁL ES LA VISIÓN QUE TIENES DE TI DENTRO DE 5 AÑOS?

- Me veo en la etapa final de mi carrera universitaria de contadora y próximamente graduándome con honores.
- Consolidando mi emprendimiento de productos naturales y formando una microempresa.
- Con estabilidad económica que me permita adquirir mis propias cosas y poder viajar por el mundo a conocer diferentes culturas.
- Disfrutando del bienestar emocional, siendo una persona mas madura, con una relación de pareja estable y viviendo una vida tranquila.



¿A DÓNDE TE GUSTARÍA LLEGAR?



- Me gustaría llegar al punto de mi vida donde pueda cumplir mis metas e ir cada día por objetivos más altos, entre ellas tener mi empresa y ser mi propio jefe, darle oportunidades de empleo a muchas personas, tener una vida tranquila, una estabilidad económica y emocional, tener mi propia casa y una familia armoniosa.

¿QUÉ QUIERES CONSEGUIR COMO PROFESIONAL?

- Terminar la carrera técnica de contabilización de operaciones comerciales y financieras en el SENA
- Empezar y terminar mi carrera profesional de contadora.
- Realizar una maestría y seguir capacitándome y adquiriendo conocimientos que me ayuden a llevar de la mejor manera mi empresa.
- Ejercer con ética y vocación mi profesión y disfrutar lo que haga.



¿Qué te gustaría hacer si tuvieras todas las facilidades a tu alcance?



- Empezar la carrera universitaria.
- Consolidar mi emprendimiento.
- Construir mi casa propia.
- Conocer lugares del mundo.
- Ayudar económicamente a mi familia.

¿QUÉ TRABAJO TE GUSTARÍA TENER?

- Me gustaría trabajar en mi propia empresa para ir mejorando cada día mas y tener la oportunidad de que mi empresa crezca y sea reconocida, y así entrar a competir con las grandes empresas.



¿EN QUÉ TIPO DE EMPRESA TE GUSTARÍA TRABAJAR?



- En mi propia empresa, la cual tendrá una misión, visión, metas y objetivos muy claros que cada día nos permitan crecer en el mercado y consolidarla de tal manera de convertirnos en una empresa reconocida por la calidad de sus productos y su buena atención al publico.

¿CUÁL SERÍA TU DESARROLLO PROFESIONAL (METAS)?....



- Tener un conocimiento constante y así crecer profesional y laboralmente.
- Terminar la carrera técnica de contabilización de operaciones comerciales y financieras en el SENA
- Empezar y terminar mi carrera profesional de contadora.
- Ejercer con ética y vocación mi profesión y disfrutar lo que haga.

¿QUIÉN SOY YO COMO PERSONA?

- Soy una persona con valores y principios solidos, alegre, buena persona, noble, una persona fuerte, capaz y sobre todo emprendedora, con metas claras y centrada en lo que quiero lograr como persona y como profesional.



¿QUIÉN SOY YO COMO PROFESIONAL O APRENDIZ?

- Soy una persona con muchas ganas de aprender y superarme, responsable en los ámbitos de mi vida, con motivación a lograr grandes cosas, con compromiso de seguir adquiriendo mas conocimientos a lo largo de mi vida, deseos de aplicar mis conocimientos con ética y vocación, una persona segura de lo que quiere para su vida, y a donde quiere llegar profesionalmente.



¿CUÁLES SON MIS PRIORIDADES?



- Terminar mi estudio en contabilización de operaciones comerciales y financieras.
- Realizar una carrera profesional.
- Consolidar mi emprendimiento.
- Tener una economía estable.
- Ayudar y aportar económicamente a mi familia.

¿CUÁLES SON MIS VALORES FUNDAMENTALES?.

- Mis valores fundamentales son:
- La gratitud
- La humildad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Tolerancia
- Equidad



VISIÓN



- Mi visión es terminar la carrera técnica de contabilización de operaciones comerciales y financieras en el SENA, realizar de manera satisfactorias mi etapa practica, posterior a eso empezar mi carrera universitaria de contadora, consolidar mi emprendimiento de productos naturales y formar una microempresa, tener estabilidad económica, cumplir mis metas e ir cada día por objetivos mas altos, darle oportunidades de empleo a muchas personas, realizar una maestría y seguir capacitándome y adquiriendo conocimientos que me ayuden a llevar de la mejor manera mi empresa, ejercer con ética y vocación mi profesión y disfrutar lo que haga, construir mi casa propia, conocer lugares del mundo, ayudar económicamente a mi familia, tener un conocimiento constante y así crecer profesional y laboralmente.

MISIÓN

- Mi misión es ser una persona con valores y principios solidos, seguir siendo buena persona, noble, una persona fuerte, capaz y sobre todo emprendedora, con ganas de aprender y superarme, con metas claras, capacidades y habilidades, siempre centrada en lo que quiero lograr como persona y como profesional, siendo responsable en los ámbitos de mi vida, aplicar mis conocimientos con ética y vocación, una persona segura de lo que quiere para su vida, y a donde quiere llegar profesionalmente, siempre siendo humilde Y agradecida.



FODA

F	O
• Ganas de salir adelante. • Estudios. • Mi emprendimiento. • Actitud positiva y proactiva. • Motivación en lo que hago.	• Crear mi propia marca. • Usar medios digitales. • Apoyo económico familiar. • Capacitaciones y cursos.
D	A
• Soy impaciente. • No manejo el estrés. • A veces dudo de lo que quiero hacer. • No manejo el tiempo.	• Personas más capacitadas. • Competencia. • Crisis económica del país. • Falta de experiencia.

OBJETIVOS

- Terminar el técnico en contabilización de operaciones comerciales y financieras.
- Realizar de manera satisfactoria la etapa practica.
- Trabajar en el campo de estudio.
- Desempeñar mi carrera con ética y vocación.
- Trabajar mejor la idea del emprendimiento y consolidarlo.
- Empezar la carrera profesional.
- Aprender a ser más paciente.
- Manejar el estrés.
- No distraerme de mis metas.



PLAN DE ACCIÓN



- Seguir capacitándome con responsabilidad y compromiso.
- Ser responsable, proactiva, tener actitud positiva, ganas de aprender, dedicación, siempre adaptándome a nuevas situaciones y comprometida con realizar un excelente trabajo.
- Demostrar mis capacidades y habilidades, siempre abierta a aprender cosas nuevas.
- Mantener y desempeñar con ética mi carrera.
- Manejar mejor el tiempo, Investigar, realizar capacitaciones que me ayuden a organizar mejor mi idea de negocio, cursos de marketing para mejorar la presentación de los productos y promoción en plataformas digitales.
- Tomarme el tiempo de investigar mejor e ir poco a poco.
- Hacer pausas activas que me ayuden a evitar el estrés.
- Enfocarme en lo que quiero para mi vida

TECNICO EN CONTABILIZACION DE OPERACIONES

COMERCIALES Y FINANCIERAS.

ACTIVIDAD: CLIENTE EJE CENTRAL

DEL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA

PRESENTADO POR:

ISABELLA VILLA MOSQUERA

PRESENTADO A: SANDRA MILENA TEJADA.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

REGIONAL CAUCA

MIRANDA – CAUCA

16 DE MAYO DEL 2021

Apreciado aprendiz, mira el video y contesta las pregunta

- **https://www.youtube.com/watch?v=9zVJdVv9y7w Atención al cliente.**

Contextualización, El servicio al cliente

Con base en el video visto, resuelva

1. **¿Que es empresa?**

Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.

2. **¿Que es Cliente?**

Un cliente interno es alguien que tiene una relación con su compañía, aunque puede o no comprar el producto. A menudo es una persona que trabaja dentro de la empresa, como empleados o gerentes. Los clientes internos no necesitan ser directamente internos de la empresa.

El cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer su necesidad (bien o servicio):

- Clientes leales: son la base de la empresa ya que generan hasta un 50% de los ingresos.
- Clientes especializados en descuentos: son compradores regulares de acuerdo al grado de descuento que la empresa ofrece.
- Clientes impulsivos: se dejan llevar por sus impulsos,
- Clientes basados en las necesidades: tienen una necesidad y buscan un producto porque realmente lo necesitan.
- Clientes errantes: no tienen alguna necesidad cuando entran al negocio, lo hacen de manera esporádica.

3. ¿Qué es atención?

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.

Este proceso involucra varias etapas y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio.

Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido.

la manera en que interactuamos con nuestros clientes es muy importante para lograr una mejor experiencia del cliente, que no es más que proporcionarle un buen servicio o producto y que logremos cumplir con sus expectativas.

En caso contrario, si otorgamos un mal servicio o vendemos un producto que no cumpla con lo que el cliente esperaba, lo único que provocamos es una mala experiencia que se traduce en bajas ventas, pérdida de clientes y mala reputación de boca en boca, lo que también puede ocasionar que los que todavía no son nuestros clientes, prefieran irse a la competencia.

4. ¿Que es un Servicio?

Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea.

5. ¿Que es un Producto?

Un producto, es todo bien o servicio que una empresa produce con el propósito de comercializarlo y satisfacer una necesidad del consumidor**.**

B. TRABAJO AUTONOMO

1- Después de leer "**El Cliente: Eje central del crecimiento de su empresa" responda**

¿Por qué el cliente es el activo más importante para la empresa?

- Considero que el cliente es el activo más importante para la empresa, porque sin clientes, nadie adquiere el producto o servicio y si eso ocurre simplemente no hay empresa, ya que la rentabilidad de la empresa depende de la existencia de los clientes gracias a él la empresa puede crecer o salir del mercado, por esto se debe tener cuidado al prestar una excelente atención y servicio a los mismos.

LECTURA:

El Cliente: Eje central del crecimiento de su empresa
Por Gustavo Adolfo Rojas Sotto

Comprender al cliente significa tener la base más sólida para entrar a un mercado y la información más confiable para desarrollar estrategias efectivas de mercadeo. Es difícil entender porqué después de tanto dar en el yunque a través de infinidad de escritos sobre la importancia del Cliente se siguen cometiendo errores garrafales en dicho sentido. Y no pretendo excluir a empresas grandes, algunas multinacionales, ni mucho menos. En la categoría de empresas que maltratan a los Clientes se encuentran grandes y Pymes por igual. Pocas comprenden que el eje central de cualquier empresa es el Cliente, todavía incumplen, manejan despectivamente, manosean, abusan e incluso se burlan de los Clientes y buena parte ni siquiera consulta sus necesidades. Siguen trabajando bajo un esquema de demanda y no de oferta, consideran que hay clientes de sobra.

El profesor insigne consultor de Harvard, Theodore Levitt en la muy comentada, pero no asimilada por algunos, "Miopía del Marketing" afirma con certeza: "El objetivo de toda empresa es crear y conservar Clientes" y la verdad es que planteado ello desde hace casi 50 años, hoy por hoy muchos empresarios no promulgan en sus empresas este axioma y menos lo convierten en filosofía empresarial, consideran, talvez, que sus empleados están

en la obligación de saberlo. Muchas empresas se convierten en máquinas de producción de Clientes y con ejércitos efectivos de ventas logran captar innumerables Clientes, que una vez compran pero no regresan al sentirse defraudados por el producto o el servicio recibido; otras en su afán de conseguir Clientes deciden hacer lo que sea para "robárselos" a la competencia. La llamada "Guerra de las colas" ya contaminó el mercado y se ha propagado a segmentos empresariales tradicionalmente más calmados, la creciente competencia aviva el fuego de la hoguera y convierte el panorama en una "Guerra por los Clientes". En sectores como el financiero es muy común recibir ofertas de intereses más bajos de otros bancos o en el de las comunicaciones ofertas de planes especiales para cambiar de operador.

El sentido común del marketing nos dice que igual que una empresa genera Clientes está en la obligación de conservarlos. Por tanto los esfuerzos de empresa no deben centrarse únicamente en generar volúmenes de venta altos sino en respaldar esas ventas con calidad y servicio. Ello requiere una infraestructura mental centrada en el Cliente que dinamice todos los objetivos de los puestos de trabajo hacia el Cliente. Todo el personal de la empresa debe comprender perfectamente que el Cliente es lo más importante y que la labor que desarrolla en su trabajo tiene que ver de una forma u otra con el Cliente. Sin Cliente no hay empresa.

El Cliente, generador económico

Es el Cliente en últimas quién paga por todo y no se afirma irónicamente como para decir que es él quién "paga los platos rotos" cuando las cosas le salen mal. Se afirma porque es el único que entrega dinero a la empresa a través de la compra de los productos o servicios que esta desarrolla. Bien dicen los orondos vendedores de los departamentos de ventas de las empresas que ellos son muy importantes porque son los únicos que traen el dinero a la compañía. Eso es verdad, sin embargo ese dinero proviene del bolsillo de los Clientes que son en últimas quienes deciden la suerte de las empresas al tener la libertad de comprar o no un producto. De los ingresos provenientes de los Clientes las empresas viven, existen y de ahí mismo pagan el salario de todos sus empleados, difícil entender cómo un Cliente puede ser maltratado por el personal de una empresa.

El Cliente, patrimonio activo

Las empresas que dependen en su crecimiento económico del crecimiento de la población saben perfectamente que si se reducen los nacimientos su negocio se limitará. Por ejemplo las que prestan servicios públicos, que en algunos casos carecen de

competencia, están limitadas a la construcción vivienda y solo les comprarán una vez la instalación del servicio, de ahí en adelante será el nivel de consumo quién determine sus ingresos. Aquí el valor de un Cliente constituye el patrimonio principal de la empresa y ellas lo comprenden a la perfección. Si quieren crecer deberán diversificar el servicio o trasladarse a otras ciudades. Saben que el número de Clientes esta limitado. Las otras, que son las más, dependen más del nivel de satisfacción del Cliente para sobrevivir o crecer. El número de Clientes satisfechos que además persista en el tiempo determinará el futuro. Por otro lado la movilidad del Cliente para lograr la máxima satisfacción puede poner en peligro la estabilidad de la empresa al no encontrar lo que está esperando y salir a buscarlo en la competencia.

En las empresas monopólicas el Cliente esta cautivo mientras en las de libre competencia, tiene la libertad y poder de escoger con quién quedarse. En esencia esa es la diferencia pero el efecto será el mismo: el patrimonio principal de una empresa es el Cliente y mucho más si este Cliente se desarrolla al futuro.

El Cliente, el mejor vendedor

Cuando un Cliente se siente mal frente a la calidad o el servicio de manera inmediata manifiesta su inconformidad con su círculo social o familiar en los que busca consuelo y casi sin percatarse, cierta venganza por el maltrato o engaño a que fue sometido. Su nivel de queja es alto y se calcula en 20 contactos negativos. Ello se convierte en una bola de nieve rodando que cada vez adquiere mayor volumen y por tanto el efecto será cada vez más negativo. Pero cuando el cliente se siente satisfecho, aunque el efecto de difusión no es tan alto, ese nivel se manifiesta en los comentarios positivos que genera. No se limita a su propia satisfacción sino que quiere hacer partícipe a su círculo y comparte con ellos su apreciación; es ahí donde se convierte en el vendedor testimonial más importante de nuestro servicio o producto, en el promotor de mayor credibilidad y verdadero generador de ventas. Esa será la eterna batalla de las empresas, lograr la fidelización máxima del Cliente hasta convertirlo en un difusor de consumo y lo que es mejor sin costo.

El cliente, juez implacable

El Cliente que ha tenido la libertad de comprar nuestro producto o de adquirir nuestro servicio y ha probado sus beneficios tendrá la capacidad para evaluar su experiencia con el mismo. Si el efecto de la comunicación sobre el uso ha sido efectivo solo él en su consumo podrá darnos un veredicto. No es la empresa o el vendedor quienes juzgan la calidad de un producto o un servicio, es el Cliente mismo quien determinará su

experiencia de consumo en términos de aceptación o rechazo. Es el Cliente quién juzga la calidad de un producto o un servicio y es él quién decide regresar o no a comprar, recomendar o hablar mal de la empresa. El esfuerzo empresarial, dada la creciente competencia originada por la globalización, debe centrarse en comprender las necesidades del Cliente para diseñar de acuerdo con ellas los productos y los servicios. Un diseño de herramientas y entrenamiento adecuados al personal de contacto pondrán de presente la competitividad de la empresa para manejar el activo más preciado: el Cliente. De manera similar se debe capacitar a todo el personal para que comprenda que en la pirámide de toda organización, en la parte más alta está el Cliente.

CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS

FICHA 2164918

ACTIVIDAD N° 1 DE SERVICIO AL CLIENTE

APRENDIZ: KAREN JULIETH GARCES VENTE

INSTRUCTORA: SANDRA TEJADA

CENTRO DE COMERCIOS Y SERVICIOS

SENA

REGIONAL CAUAC

Miranda Cauca, 8 de mayo del 2021

RESPONDER:

1.

VISION

- ¿Cuál es la visión que tienes de ti dentro de 5 años?
- ¿A dónde te gustaría llegar?
- ¿Qué quieres conseguir como profesional?
- ¿Qué te gustaría hacer si tuvieras todas las facilidades a tu alcance?
- ¿Qué trabajo te gustaría tener?
- ¿En qué empresa te gustaría trabajar?
- ¿Cuál sería tu desarrollo profesional? (metas)

MISION

- ¿Quién soy como persona?
- ¿Quién soy como profesional o aprendiz?
- ¿Cuáles son mis prioridades?
- ¿Cuáles son mis valores fundamentales?

2. Hacer mi Misión, hacer mi Visión, FODA, objetivos, Plan de Acción.



1. VISION



- **LA VISION** que tengo para mí dentro de 5 años, es ser una mujer totalmente realizada en cuanto a mi vida profesional y personal, es decir, ser una profesional en mi área contable, tener mi hogar establecido, tener mi buena posición económica al menos que no carezca de ninguna necesidad ya sea por medio de un buen empleo o de mi propio negocio.
- Me gustaría llegar tan lejos como Dios me lo permita. El mayor anhelo de toda persona es que sus sueños se cumplan y espero con toda la fe que así sea para conmigo como que se cumpla mi visión.
- Como profesional quiero conseguir reconocimiento y no por el título sino por el buen sentido de “ser-hacer”.
- Si tuviera todas las facilidades, me gustaría brindarle a mi familia el bienestar económico que normalmente deberíamos tener como seres humanos, no me refiero a comodidades sino a una vida digna y sin necesidades.
- Me gustaría un trabajo que tenga que ver en la parte administrativa.
- Me gustaría trabajar en una empresa de producción, que maneje buen personal y sea exitosa.
- **MI DESARROLLO PROFESIONAL** seria desempeñarme como excelente profesional en el área y de esa manera poder cumplir con mis deberes laborales y personales.



MISION



- Como persona soy muy amable, carismática y servicial y me gusta mucho aprender del día a día.
- Como profesional me gusta exigir mis derechos, pero ante todo cumplir con mis deberes e igualmente como aprendiz.
- **Mis prioridades** siempre serán el bienestar de mi hijo, de mi familia y del mío propio.
- **MIS VALORES FUNDAMENTALES** son: La Responsabilidad, El Respeto, La Comprensión, El deber Ser y El Amor por cada cosa que realice.



2.

MISION

Cumplir todas mis metas propuestas teniendo en cuentas los valores fundamentales con los cuales me he formado como persona, pensando con muchas posibilidades en un futuro alcanzable haciendo participe a mi familia siempre.



VISION

En el 2024 habré terminado mis estudios profesionales en el área contable, para ofrecer mis conocimientos a la sociedad en busca de una mejor calidad de vida para mí y para mi familia. En 5 años tendré un hogar conformado y la estabilidad que siempre soñé.


FODA
negativos
positivos
Debilidades
Fortalezas
Amenazas
Oportunidades

FODA

FORTALEZAS

- Continuo aprendizaje
- Trabajo en equipo
- Optimismo
- trabajadora

OPRTUNIDADES

- Centros de aprendizajes gratuitos
- Buenas relaciones sociales
- Apoyos de familiares y amistades
- Demostrar mis conocimientos

DEBILIDAES

- Inseguridad
- Recursos económicos deficientes

AMENAZAS

- Oportunidades de empleo
- Comentarios que puedan afectar mi integridad
- Las decisiones del gobierno
- Las condiciones económicas del país



OBJETIVOS

Personales

- Conformar un hogar estable
- Aprender a llevar el control de mi vida en cuanto a trabajo, estudios y tiempo libre.

Académicos

- Terminar la carrera técnica
- Ser profesional en el área contable
- Adquirir nuevos conocimientos que ayuden a confrontar los cambios

Profesionales

- Tener un buen empleo para adquirir la experiencia necesaria y poder así escalar a una posición mejor
- Tener un negocio propio



PLAN DE ACCION

Objetivo:

Terminar estudios, conformar un hogar, tener un empleo o un negocio propio.

Implementación:

En la búsqueda de una buena calidad de vida y cumplimiento de mis objetivos, determino que adquiriendo conocimientos y aplicándolos puedo llegar a alcanzar lo que me he propuesto para mi vida de ahora en adelante, basándome en mi principio y valores y en la puesta fija de lo que quiero para mí que también beneficiara a quienes me rodean.

Me propuse una carrera, un hogar y una estabilidad económica que dependerá de un empleo o de un negocio.



CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS

FICHA 2164918

TALLER Nº 1 DE CONTEXTUALIZACION EL SERVICIO AL CLIENTE

APRENDIZ: KAREN JULIETH GARCES VENTE

INSTRUCTORA: SANDRA TEJADA

CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

SENA

REGIONAL CAUCA

Miranda Cauca, mayo del 2021

ACTIVIDAD

1. Apreciado aprendiz, mira el video y contesta las preguntas

- ¿Qué es empresa?
- ¿Qué es cliente?
- ¿Qué es atención?
- ¿Qué es un servicio?
- ¿Qué es un producto?

2. Después de leer “el cliente central del crecimiento de su empresa” Responda:

¿Por qué el cliente es el activo más importante para la empresa?





1. **Con base en el video visto**

❖ **¿QUE ES EMPRESA?**

Es la unidad productiva que desarrolla la actividad económica con ánimo de obtener utilidades, pero que también tiene como finalidad satisfacerlas necesidades de la sociedad, es decir, de los clientes.

❖ **¿QUE ES CLIENTE?**

Es la persona o empresa que recibe el bien o servicio proporcionado por otra y por tanto es aconsejable brindarles una atención esmerada para incrementar su nivel de satisfacción y su frecuencia de adquisición.

❖ **¿QUE ES ATENCION?**

Es el componente más importante dentro del área de servicio al cliente de una empresa ya que con la atención se lleva a la parte emocional de los clientes, es decir, si hay una buena atención hay atracción.

❖ **¿QUE ES UN SERVICIO?**

Es todo lo que tenemos alrededor, lo que hacen el personal de una empresa que ofrece el bien o presenta el servicio proporcionando que el cliente se sienta bien y además que alrededor todo funcione debidamente.

❖ **¿QUÉ ES EL PRODUCTO?**

Es el resultado del proceso mediante el cual se elabora un bien o un servicio, también es el elemento con el cual una empresa tiene la intención de satisfacer a su cliente.

2. EL CLIENTE COMO ACTIVO IMPORTANTE EN LA EMPRESA

El cliente de una empresa es parte fundamental dentro de la misma, ya que sin clientela no habría ganancias. Es por ello que el cliente es el eje principal para la planificación de estrategias y ejecución de las operaciones económicas de la empresa ya que estas técnicas van dirigidas directamente a él. Sin los clientes una empresa no puede sobrevivir en el mercado. También radica la importancia del comprador por lo que la satisfacción del mismo debe estar organizada por que depende de ellos la vida de la empresa.



Servicio al cliente

Angie Milena Muñoz Largo

15 de mayo del 2021

Centro de comercio y servicios Sena

Regional cauca

MIRANDA-CAUCA

Que es empresa

Una empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica

Que es cliente

Un cliente es aquella persona que compra un determinado producto o servicio porque ha encontrado en él la solución perfecta a su problema o necesidad.

Que es atención

Es lo que las personas hacen para que el cliente se sienta cómodo y a gusto.

Que es un servicio

Es todo lo que tenemos al reveedor y le ofrecemos al cliente verificando que funcione de la manera correcta.

que es un producto

Un producto, es todo bien o servicio que una empresa produce con el propósito de comercializarlo y satisfacer una necesidad del consumidor.

¿Por qué el cliente es el activo más importante para la empresa?

Porque el cliente es la base que sostiene la empresa y su economía ya que es el, que genera el dinero atreves de las compras que hace día a día. teniéndola capacidad de juzgar la calidad del producto o servicio haciendo que decida si volver o no a comprar dicho producto esto permite que

se genere una imagen positiva o negativa para la empresa haciendo que sus clientes aumenten o disminuyan solo por una compra realizada.