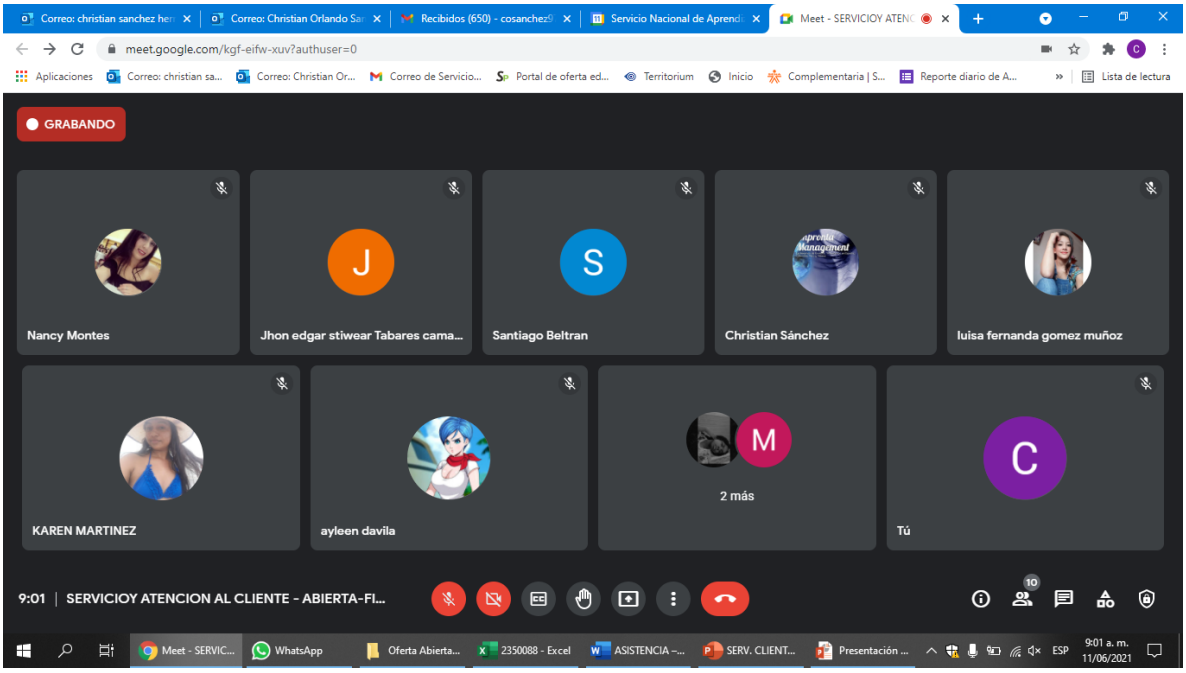
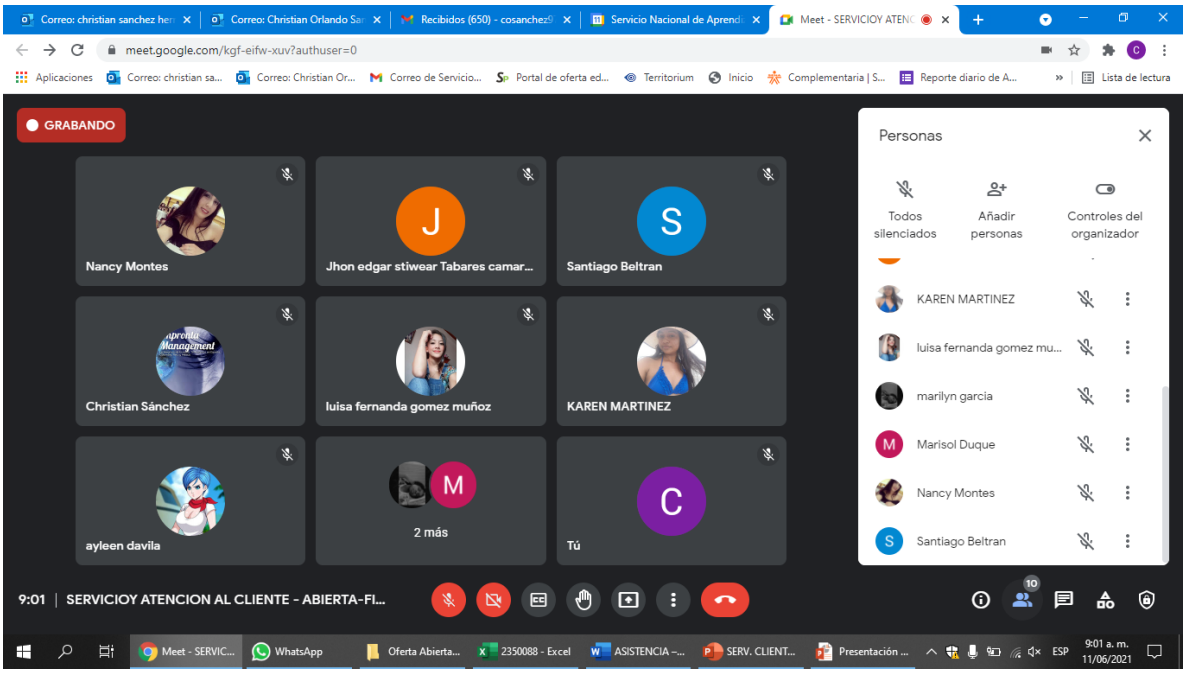
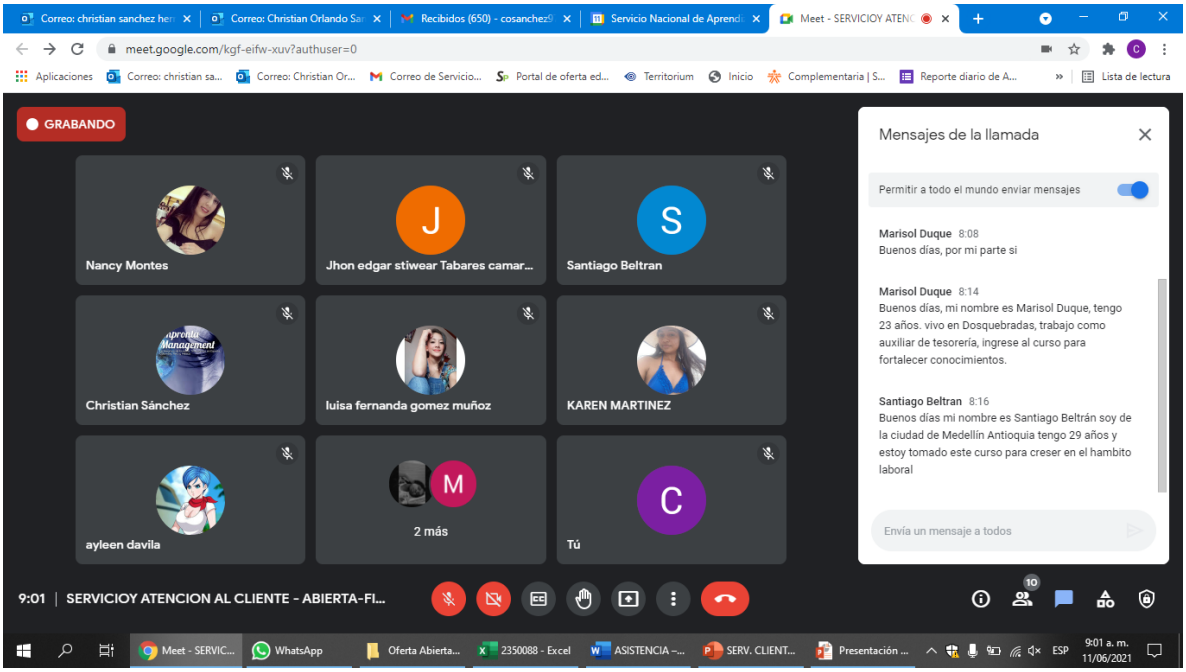
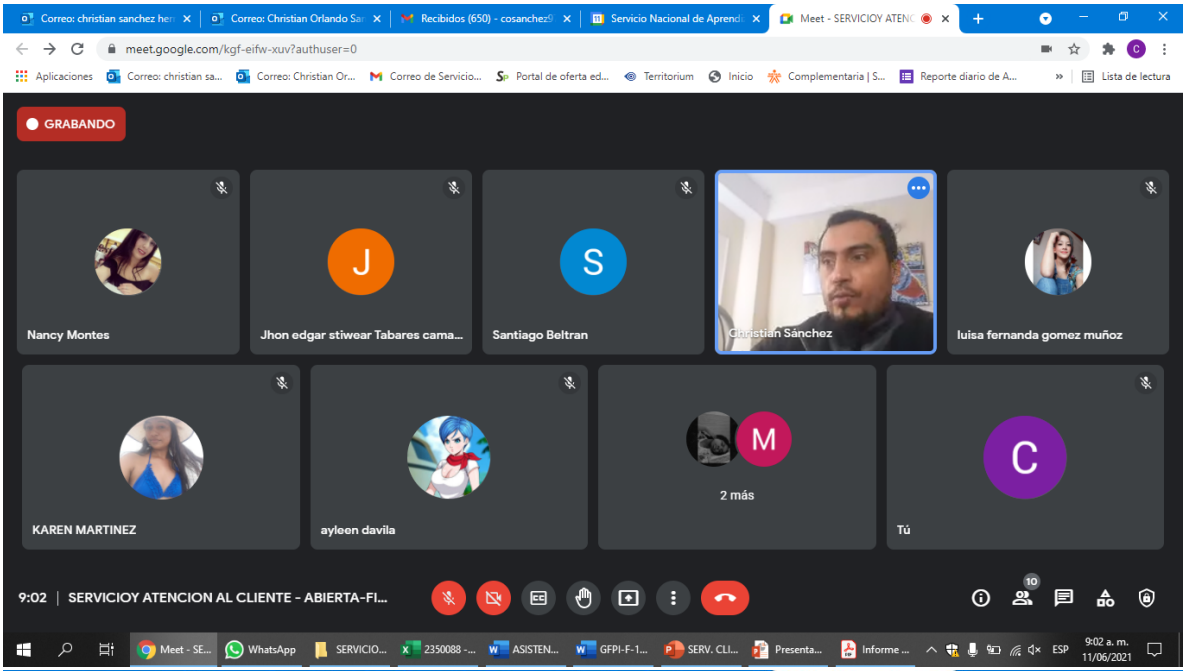
ASISTENCIA – NOCHE- FICHA 2350088 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

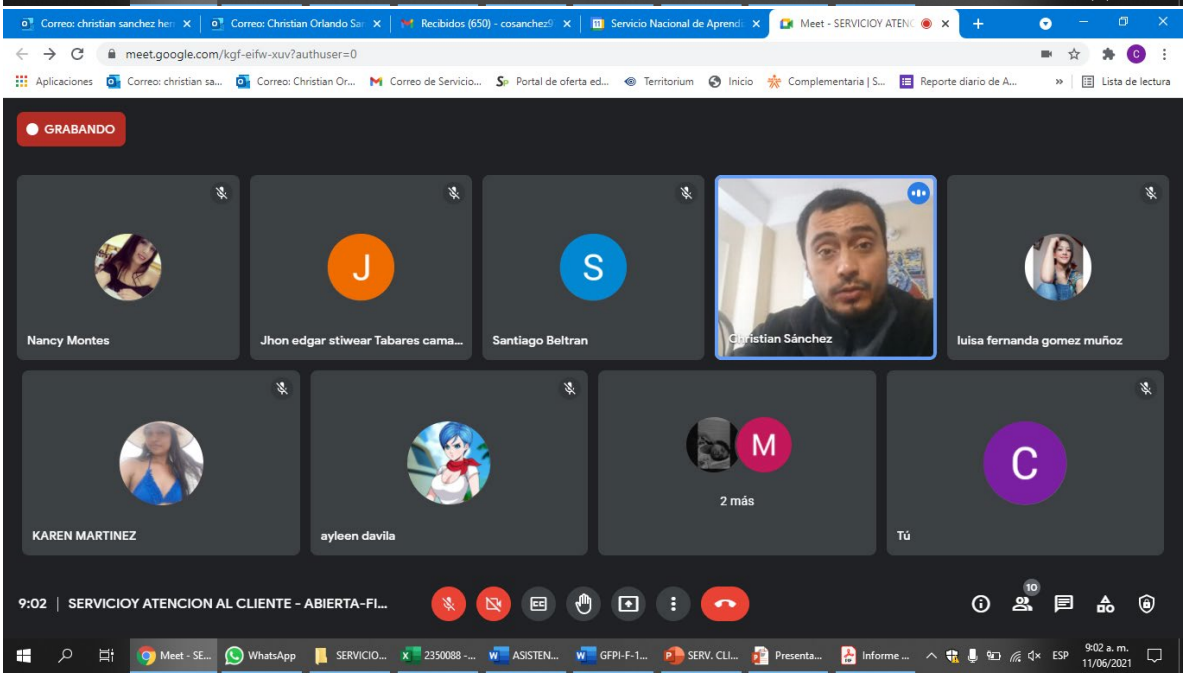
11/06/2021



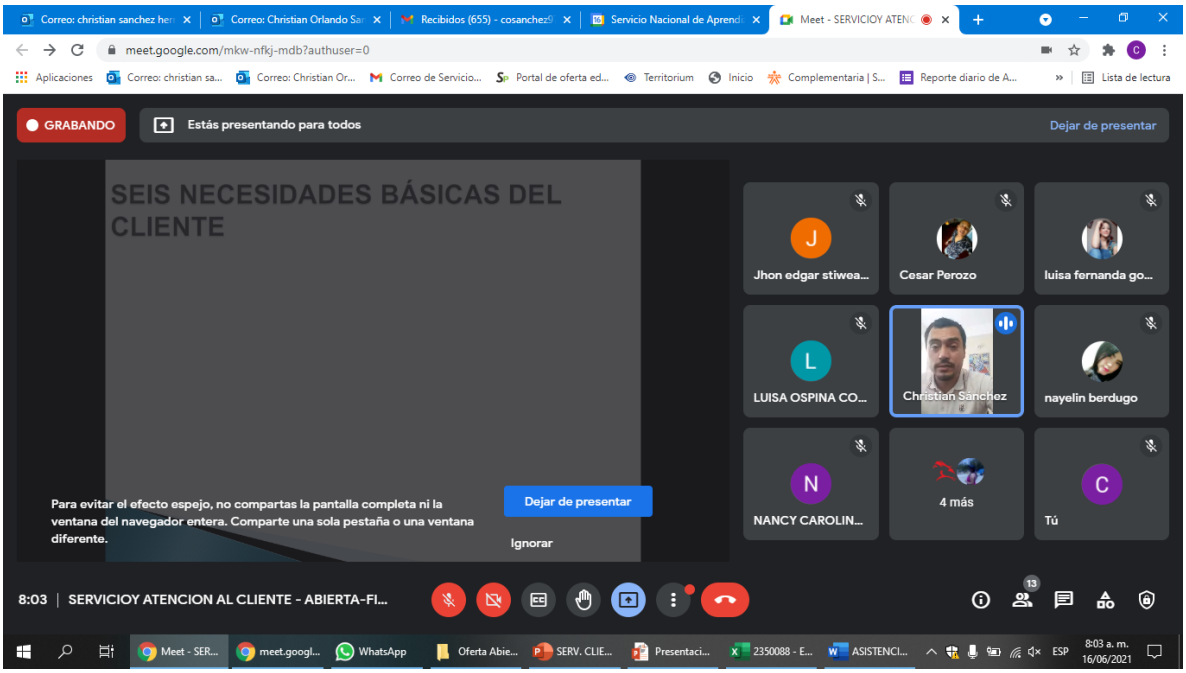


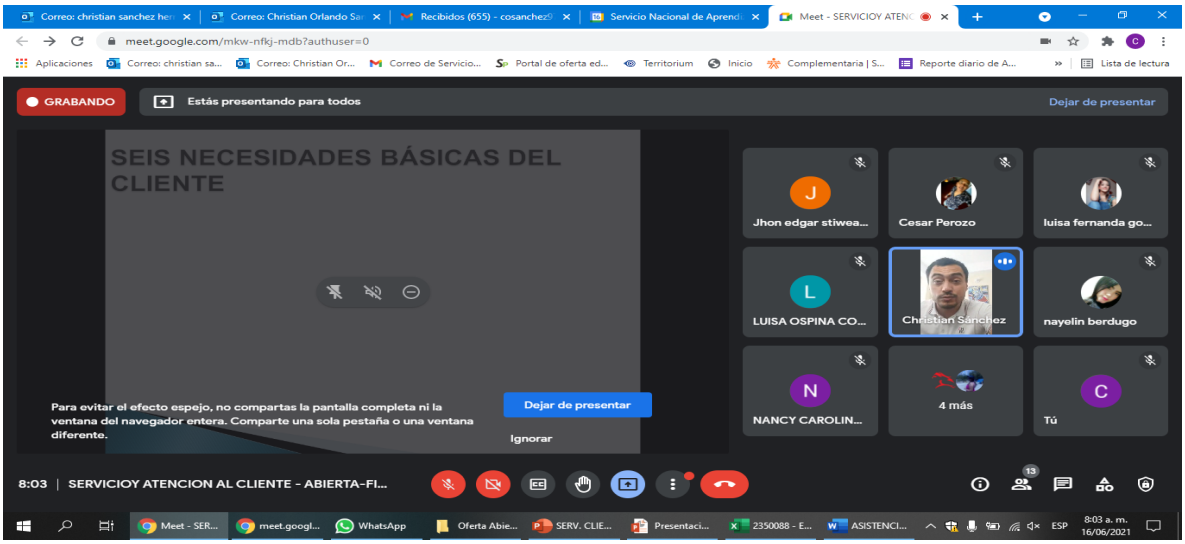

GRABANDO
Nancy Montes
Jhon edgar stiwear Tabares camar...
Santiago Beltran
Christian Sánchez
luisa fernanda gomez muñoz
KAREN MARTINEZ
ayleen davila
2 más
Tú
Mensajes de la llamada
Permitir a todo el mundo enviar mensajes
Marisol Duque 8:08
Buenos días, por mi parte si
Marisol Duque 8:14
Buenos días, mi nombre es Marisol Duque, tengo 23 años. vivo en Dosquebradas, trabajo como auxiliar de tesorería, ingrese al curso para fortalecer conocimientos.
Santiago Beltran 8:16
Buenos días mi nombre es Santiago Beltrán soy de la ciudad de Medellín Antioquia tengo 29 años y estoy tomado este curso para creser en el hambito laboral
Envía un mensaje a todos
9:01 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

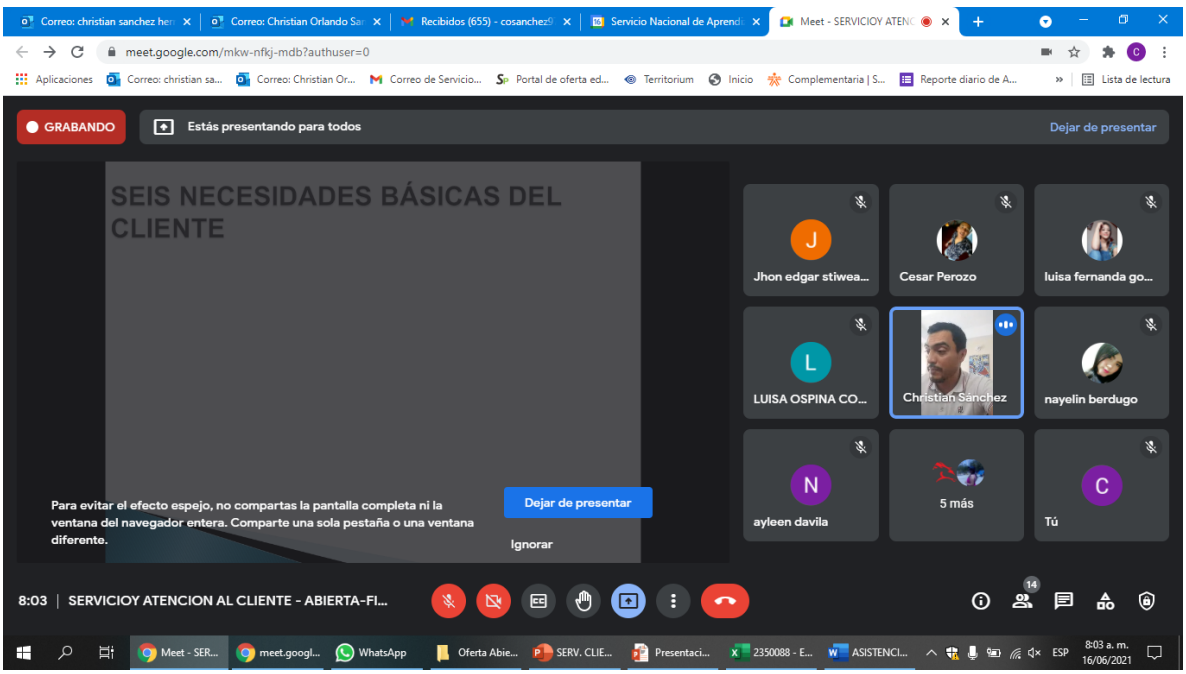

GRABANDO
Nancy Montes
Jhon edgar stiwear Tabares cama...
Santiago Beltran
Christian Sánchez
luisa fernanda gomez muñoz
KAREN MARTINEZ
ayleen davila
2 más
Tú
9:02 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...


GRABANDO
Nancy Montes
Jhon edgar stiwear Tabares cama...
Santiago Beltran
Christian Sánchez
luisa fernanda gomez muñoz
KAREN MARTINEZ
ayleen davila
2 más
Tú
9:02 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

16/06/2021

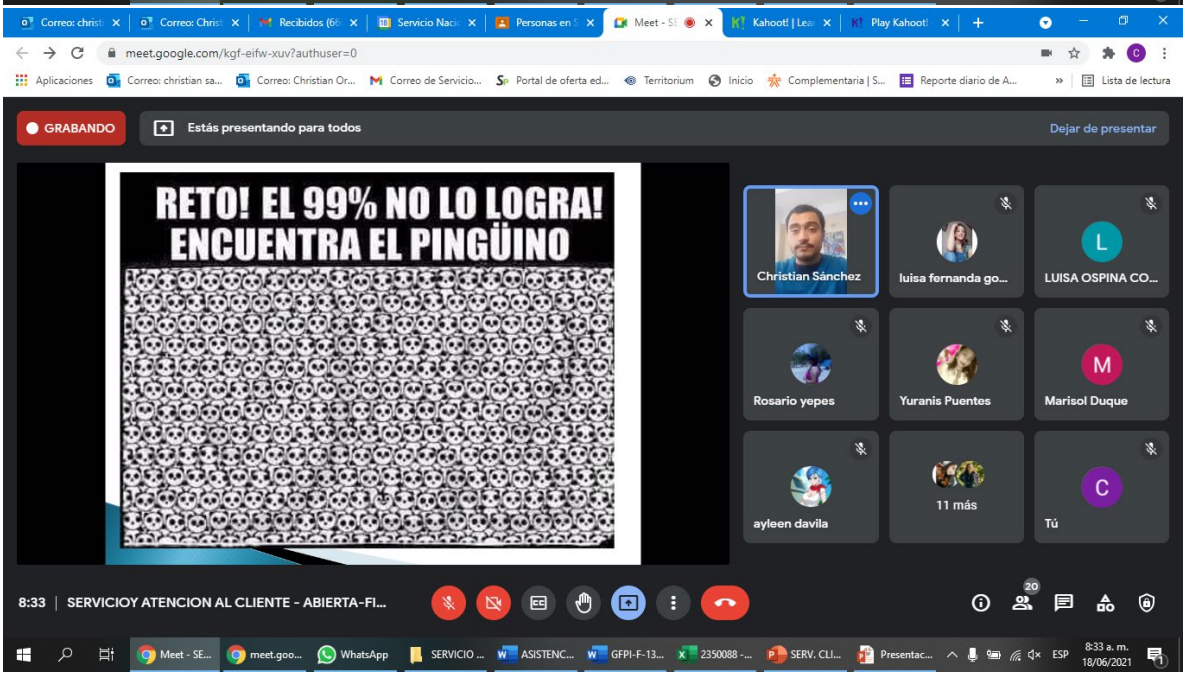

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
SEIS NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Jhon edgar stiwea...
Cesar Perozo
luisa fernanda go...
LUISA OSPINA CO...
Christian Sánchez
nayelin berdugo
NANCY CAROLIN...
4 más
Tú
8:03 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

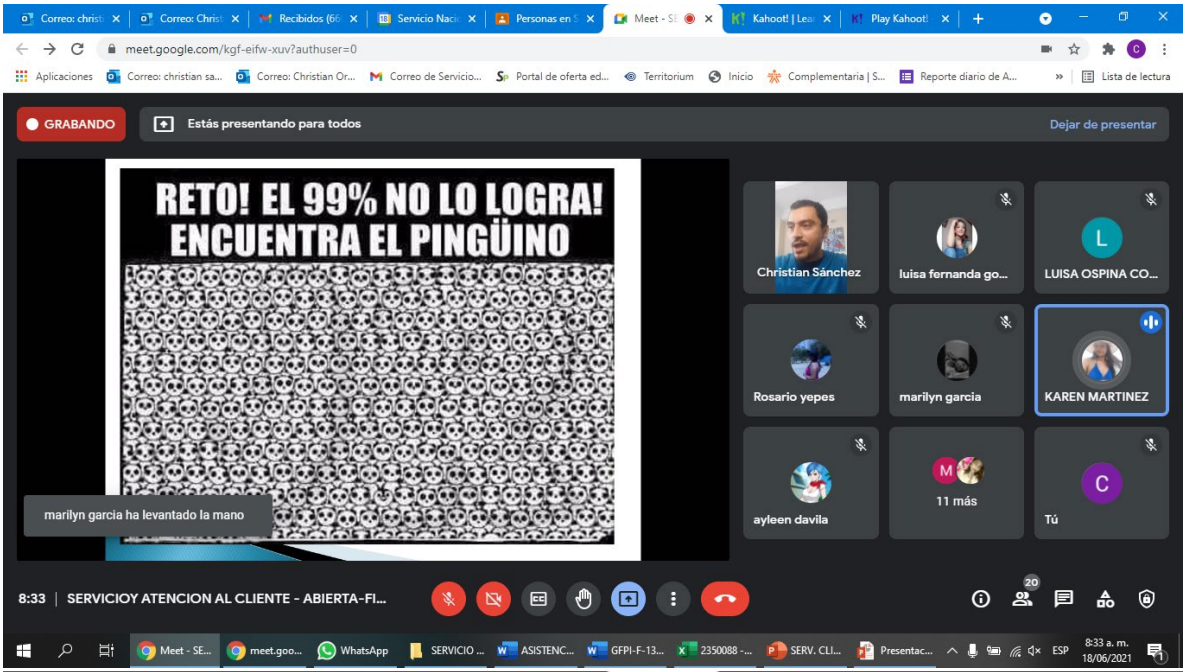

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
SEIS NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Jhon edgar stiwea...
Cesar Perozo
luisa fernanda go...
LUISA OSPINA CO...
Christian Sánchez
nayelin berdugo
NANCY CAROLIN...
4 más
Tú
8:03 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

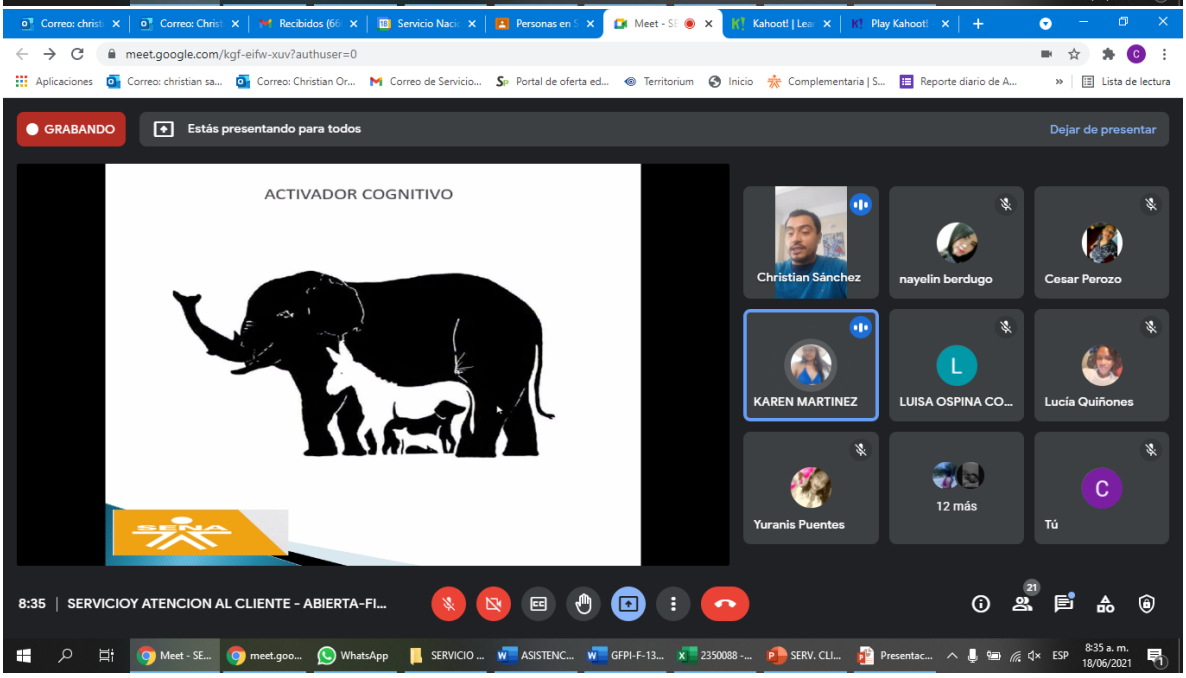

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
SEIS NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Jhon edgar stiwea...
Cesar Perozo
luisa fernanda go...
LUISA OSPINA CO...
Christian Sánchez
nayelin berdugo
ayleen davila
5 más
Tú
8:03 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

18/06/2021

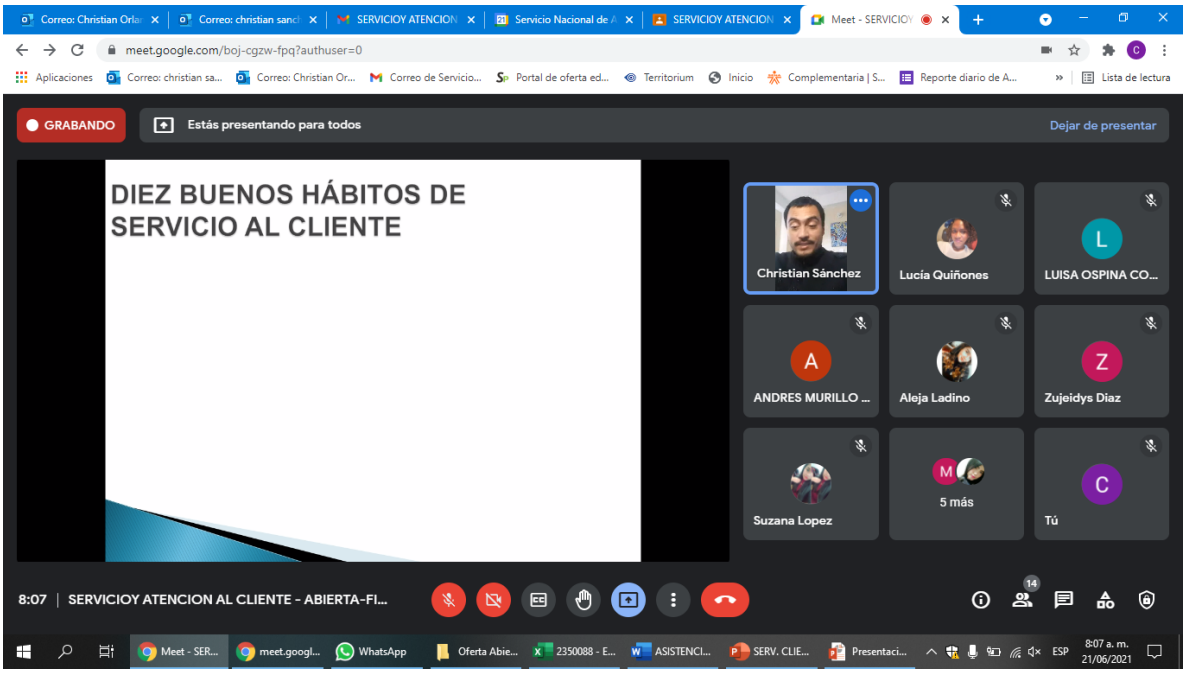

meet.google.com/kgf-eifw-xuv?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
GIMNASIA CEREBRAL
Mira el gráfico y di el COLOR, no la palabra
AMARILLO AZUL NARANJA
ROJO NEGRO MORADO AZUL
VERDE AZUL NARANJA ROJO
NEGRO VERDE AMARILLO ROJO
MORADO AMARILLO NARANJA
AZUL ROJO MORADO VERDE
Christian Sánchez
luisa fernanda go...
LUISA OSPINA CO...
Rosario yepes
Yuranis Puentes
marilyn garcia
ayleen davila
11 más
Tú
8:32 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...
8:32 a. m.
18/06/2021

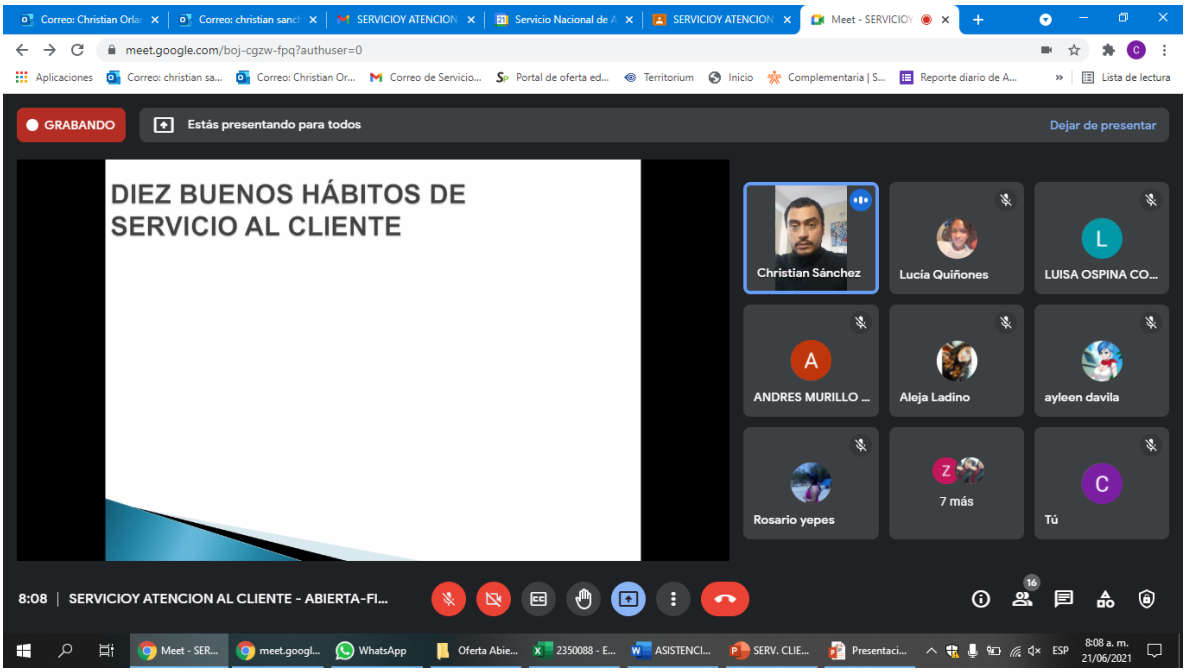

meet.google.com/kgf-eifw-xuv?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
RETO! EL 99% NO LO LOGRA!
ENCUENTRA EL PINGÜINO
Christian Sánchez
luisa fernanda go...
LUISA OSPINA CO...
Rosario yepes
Yuranis Puentes
Marisol Duque
ayleen davila
11 más
Tú
8:33 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...
8:33 a. m.
18/06/2021

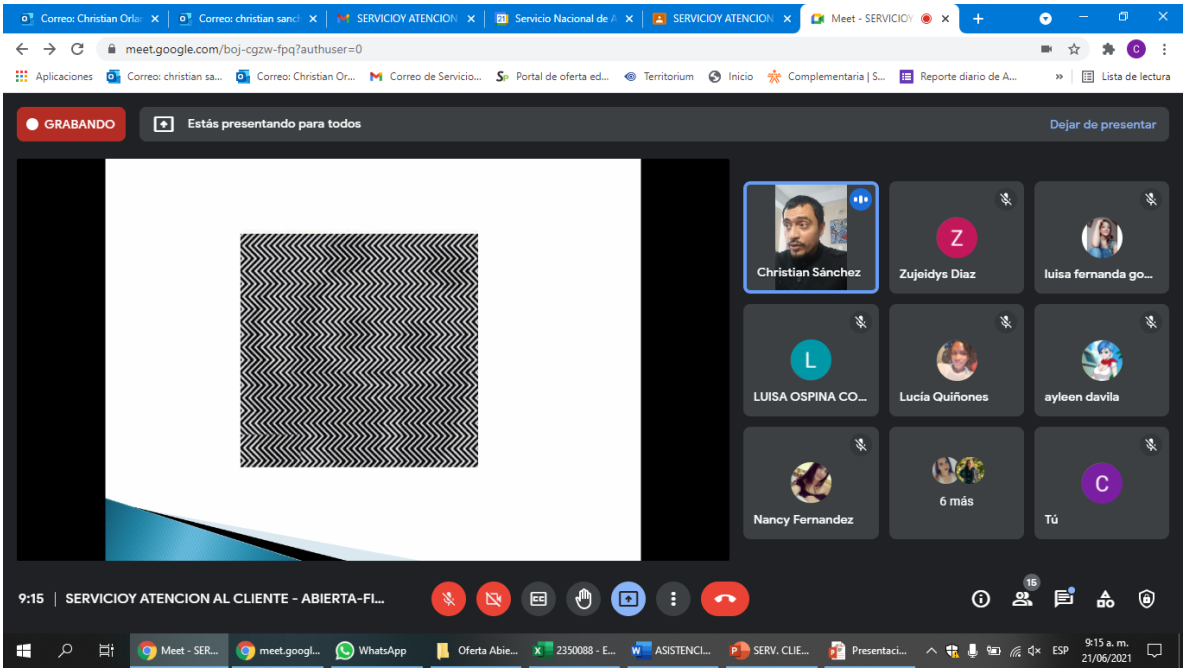

meet.google.com/kgf-eifw-xuv?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
RETO! EL 99% NO LO LOGRA!
ENCUENTRA EL PINGÜINO
marilyn garcia ha levantado la mano
Christian Sánchez
luisa fernanda go...
LUISA OSPINA CO...
Rosario yepes
marilyn garcia
KAREN MARTINEZ
ayleen davila
11 más
Tú
8:33 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

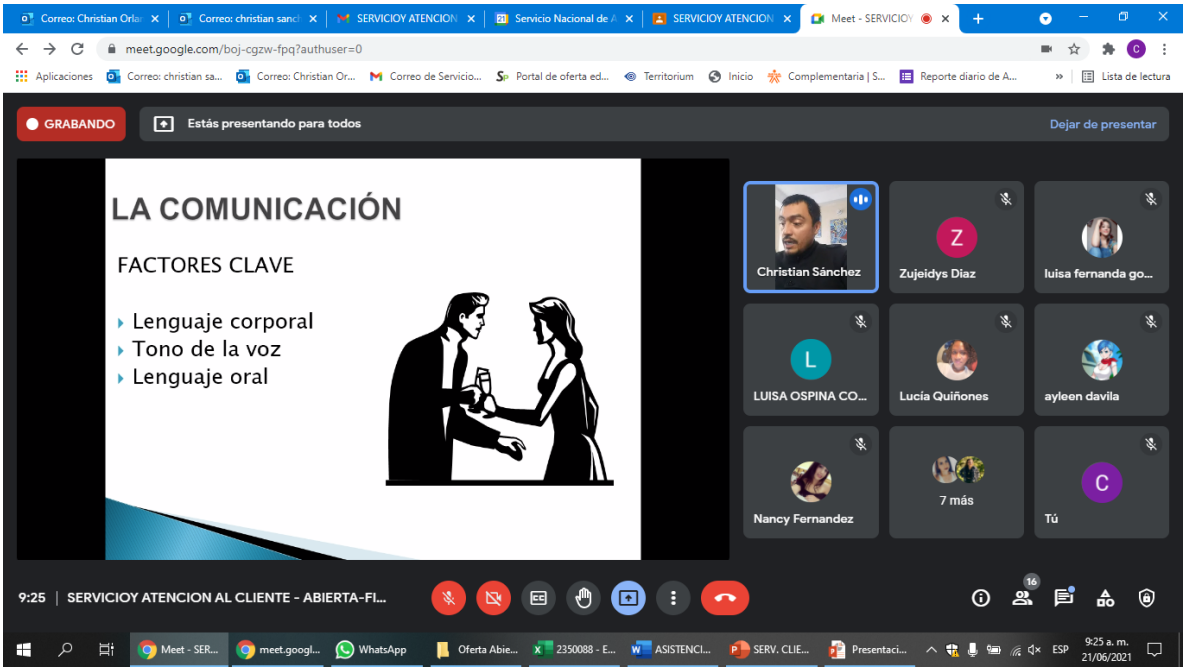

meet.google.com/kgf-eifw-xuv?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ACTIVADOR COGNITIVO
SENA
Christian Sánchez
nayelin berdugo
Cesar Perozo
KAREN MARTINEZ
LUISA OSPINA CO...
Lucía Quiñones
Yuranis Puentes
12 más
Tú
8:35 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

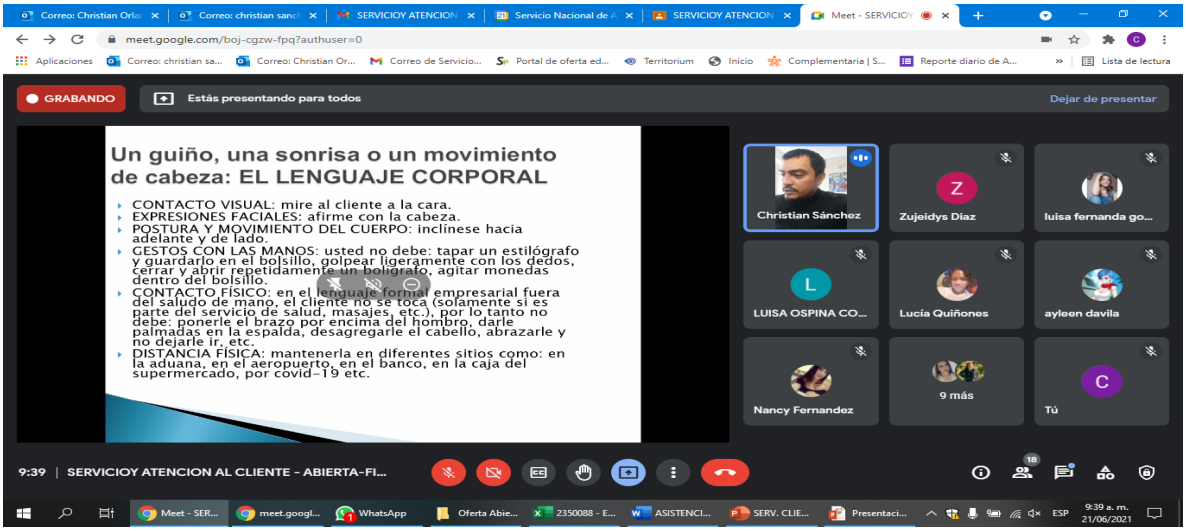
21/06/2021


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
DIEZ BUENOS HÁBITOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Christian Sánchez
Lucía Quiñones
LUISA OSPINA CO...
ANDRES MURILLO ...
Aleja Ladino
Zujeidys Diaz
Suzana Lopez
5 más
Tú
8:07 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

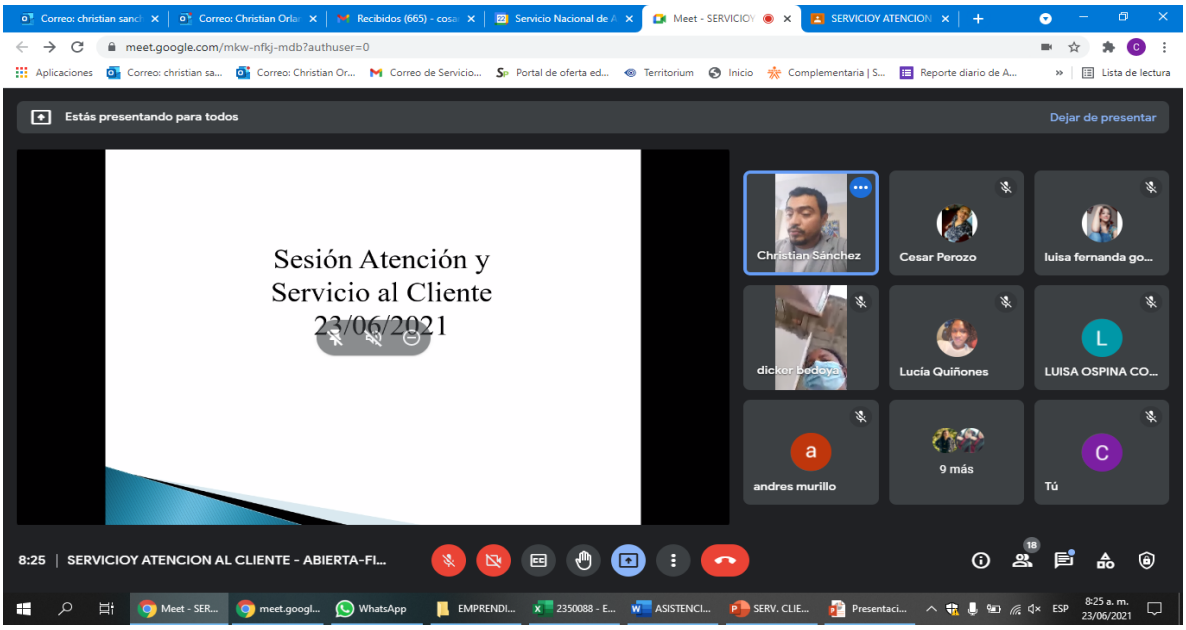

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
DIEZ BUENOS HÁBITOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Christian Sánchez
Lucía Quiñones
LUISA OSPINA CO...
ANDRES MURILLO ...
Aleja Ladino
ayleen davila
Rosario yepes
7 más
Tú
8:08 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Christian Sánchez
Zujeidys Diaz
luisa fernanda go...
LUISA OSPINA CO...
Lucía Quiñones
ayleen davila
Nancy Fernandez
6 más
Tú
9:15 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

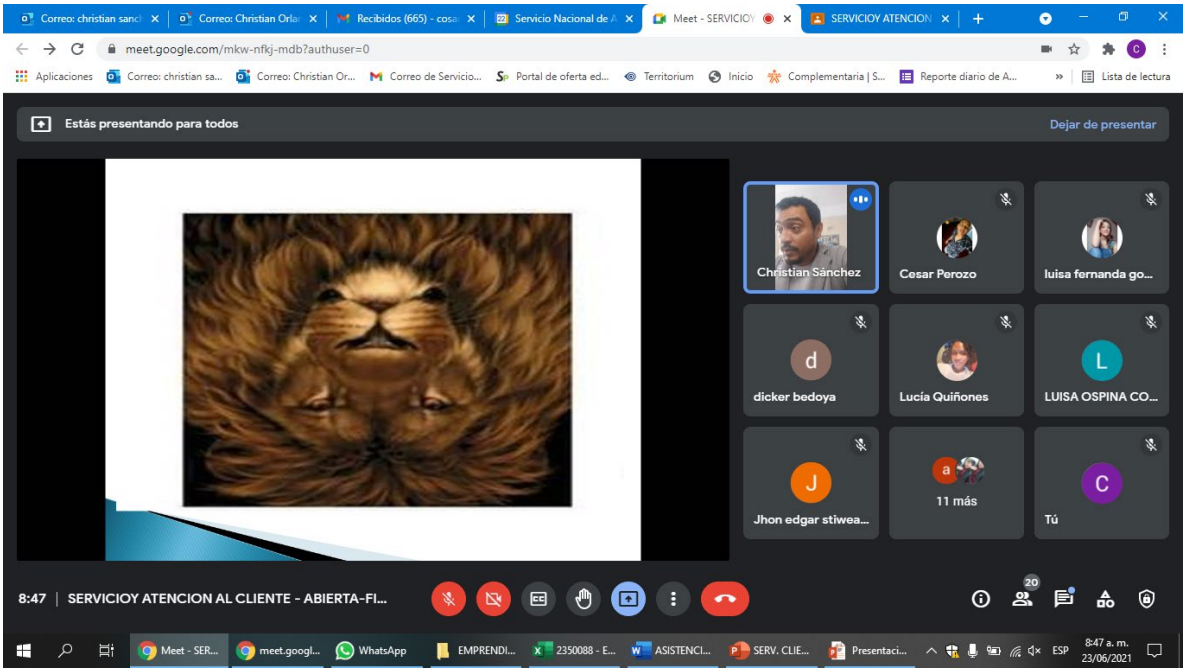

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
LA COMUNICACIÓN
FACTORES CLAVE
Lenguaje corporal
Tono de la voz
Lenguaje oral
Christian Sánchez
Zujeidys Diaz
luisa fernanda go...
LUISA OSPINA CO...
Lucía Quiñones
ayleen davila
Nancy Fernandez
7 más
Tú
9:25 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Un guiño, una sonrisa o un movimiento de cabeza: EL LENGUAJE CORPORAL
CONTACTO VISUAL: mire al cliente a la cara.
EXPRESIONES FACIALES: afirme con la cabeza.
POSTURA Y MOVIMIENTO DEL CUERPO: inclínese hacia adelante y de lado.
GESTOS CON LAS MANOS: usted no debe: tapar un estilógrafo y guardarlo en el bolsillo, golpear ligeramente con los dedos, cerrar y abrir repetidamente un bolígrafo, agitar monedas dentro del bolsillo.
CONTACTO FÍSICO: en el lenguaje formal empresarial fuera del saludo de mano, el cliente no se toca (solamente si es parte del servicio de salud, masajes, etc.), por lo tanto no debe: ponerle el brazo por encima del hombro, darle palmadas en la espalda, desagregarle el cabello, abrazarle y no dejarle ir, etc.
DISTANCIA FÍSICA: mantenerla en diferentes sitios como: en la aduana, en el aeropuerto, en el banco, en la caja del supermercado, por covid-19 etc.
Christian Sánchez
Zujeidys Diaz
luisa fernanda go...
LUISA OSPINA CO...
Lucía Quiñones
ayleen davila
Nancy Fernandez
9 más
Tú
9:39 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

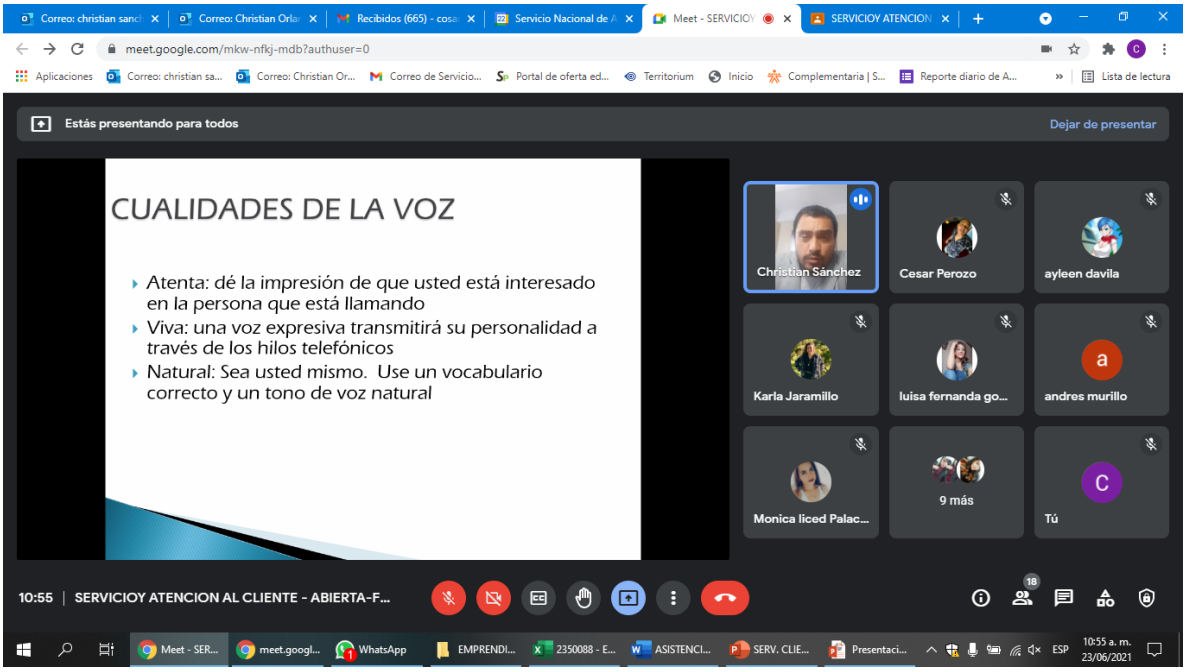
23/06/2021


Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Sesión Atención y Servicio al Cliente 23/06/2021
Christian Sánchez
Cesar Perozo
luisa fernanda go...
dicker bedoya
Lucía Quiñones
LUISA OSPINA CO...
andres murillo
9 más
Tú
8:25 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...


MOMENTOS DE LA VERDAD
CICLO DEL SERVICIO
Una particularidad del modelo de la gerencia de servicios es un nuevo enfoque sobre la naturaleza del producto y, al mismo tiempo, sobre cómo trabajan los empleados. Este es el fundamento del concepto de momentos de la verdad.
•Llamada
•Parqueadero
•Portería
•Laboratorio
•Enfermera
•Médico
ÁREAS DE LA EMPRESA
•Información
•Recepción
•Sala de espera

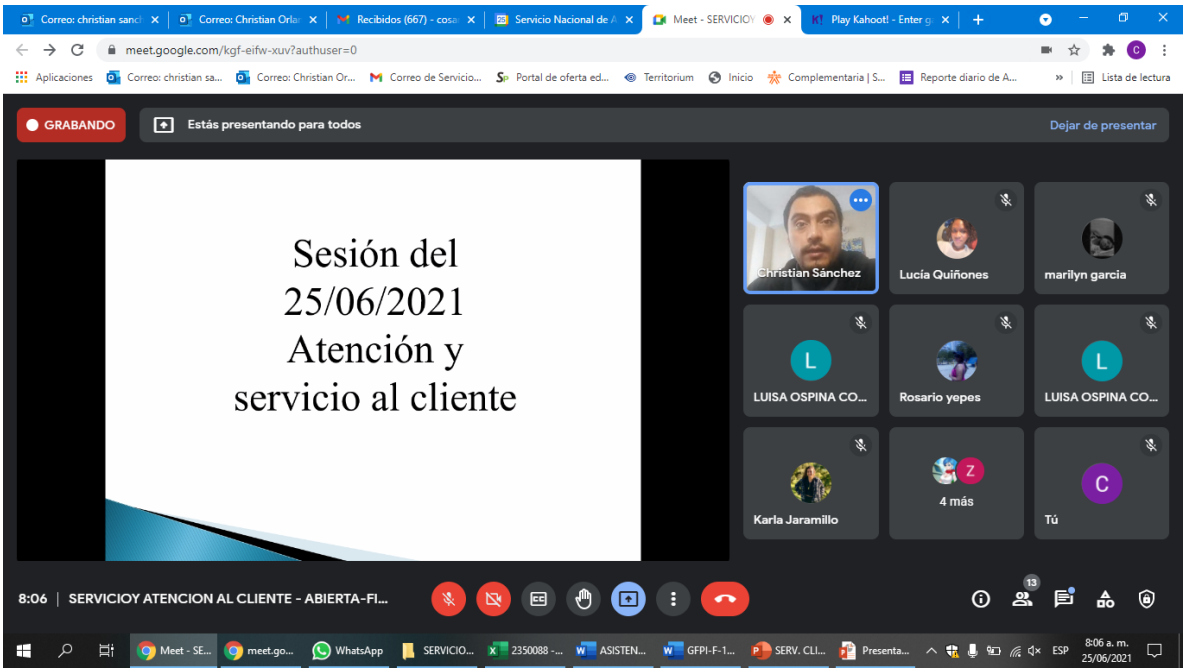

Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Christian Sánchez
Cesar Perozo
luisa fernanda go...
dicker bedoya
Lucía Quiñones
LUISA OSPINA CO...
Jhon edgar stiwea...
11 más
Tú
8:47 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

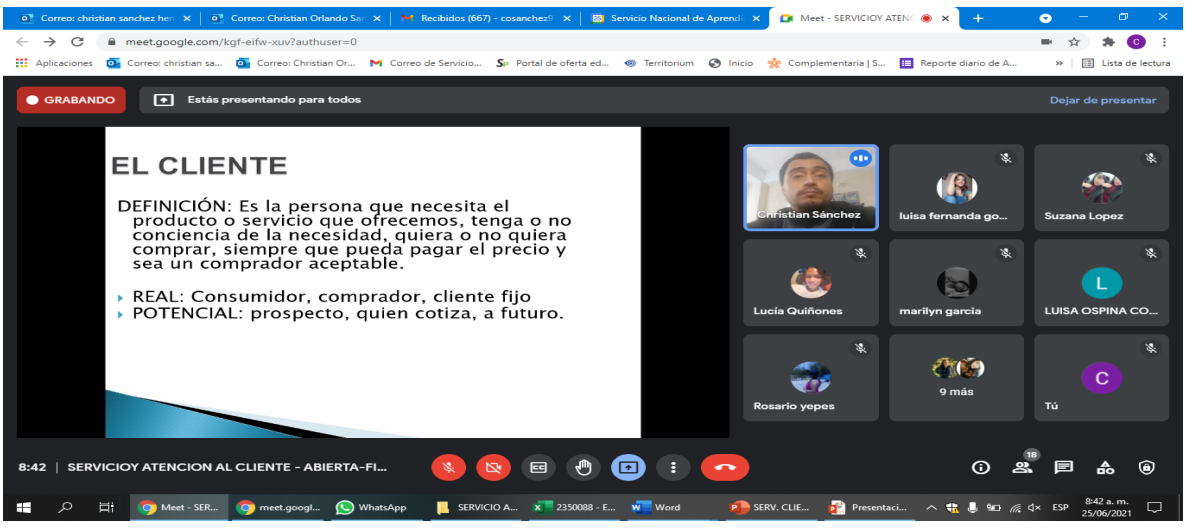

Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ETIQUETA TELEFÓNICA
PARA FINALIZAR LA LLAMADA:
Repita los datos que tomó, de modo que ambos queden conformes con la información.
Pregúntele al cliente si hay alguna otra cosa en la que usted pueda ayudarle.
Agradézcale al cliente haber llamado.
Espere a que la persona que llama cuelgue primero.
Christian Sánchez
Cesar Perozo
ayleen davila
Karla Jaramillo
luisa fernanda go...
andres murillo
Monica liced Palac...
11 más
Tú
10:38 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-F...


Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CUALIDADES DE LA VOZ
Atenta: dé la impresión de que usted está interesado en la persona que está llamando
Viva: una voz expresiva transmitirá su personalidad a través de los hilos telefónicos
Natural: Sea usted mismo. Use un vocabulario correcto y un tono de voz natural
Christian Sánchez
Cesar Perozo
ayleen davila
Karla Jaramillo
luisa fernanda go...
andres murillo
Monica liced Palac...
9 más
Tú
10:55 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-F...

25/06/2021


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Sesión del
25/06/2021
Atención y
servicio al cliente
Christian Sánchez
Lucía Quiñones
marilyn garcia
LUISA OSPINA CO...
Rosario yepes
LUISA OSPINA CO...
Karla Jaramillo
4 más
Tú
8:06 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Sesión del
25/06/2021
Atención y
servicio al cliente
Christian Sánchez
Lucía Quiñones
marilyn garcia
LUISA OSPINA CO...
Rosario yepes
LUISA OSPINA CO...
Karla Jaramillo
4 más
Tú
8:06 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

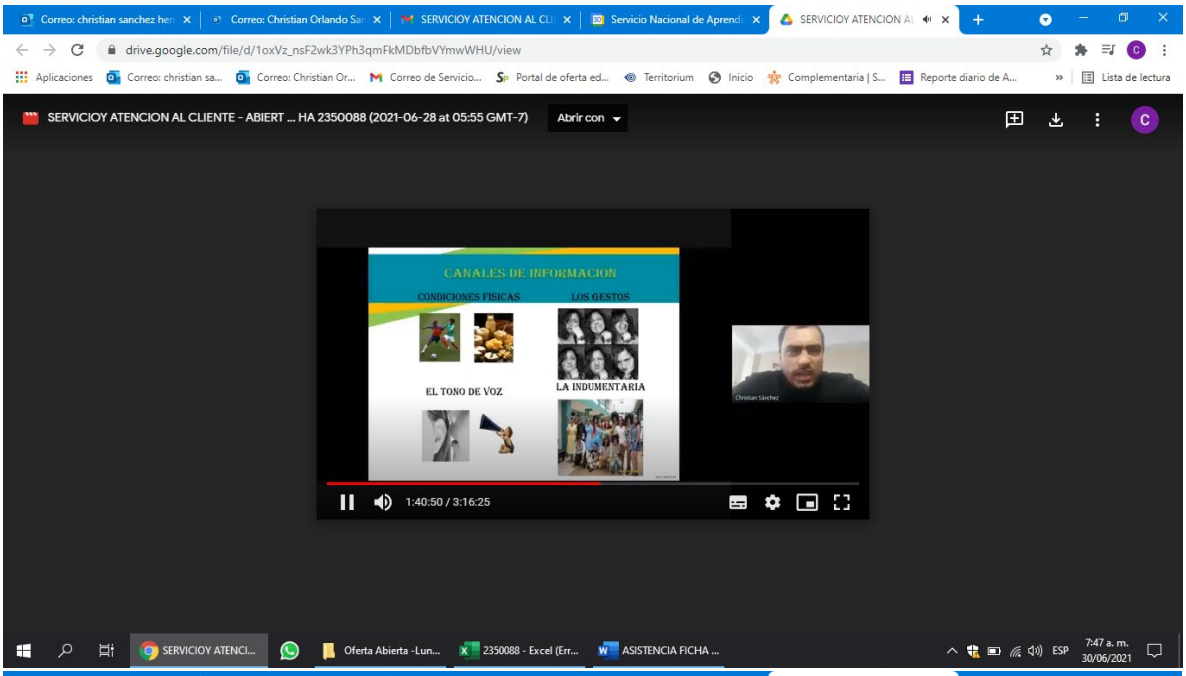

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
EL CLIENTE
DEFINICIÓN: Es la persona que necesita el producto o servicio que ofrecemos, tenga o no conciencia de la necesidad, quiera o no quiera comprar, siempre que pueda pagar el precio y sea un comprador aceptable.
REAL: Consumidor, comprador, cliente fijo
POTENCIAL: prospecto, quien cotiza, a futuro.
Christian Sánchez
luisa fernanda go...
Suzana Lopez
Lucía Quiñones
marilyn garcia
LUISA OSPINA CO...
Rosario yepes
9 más
Tú
8:42 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

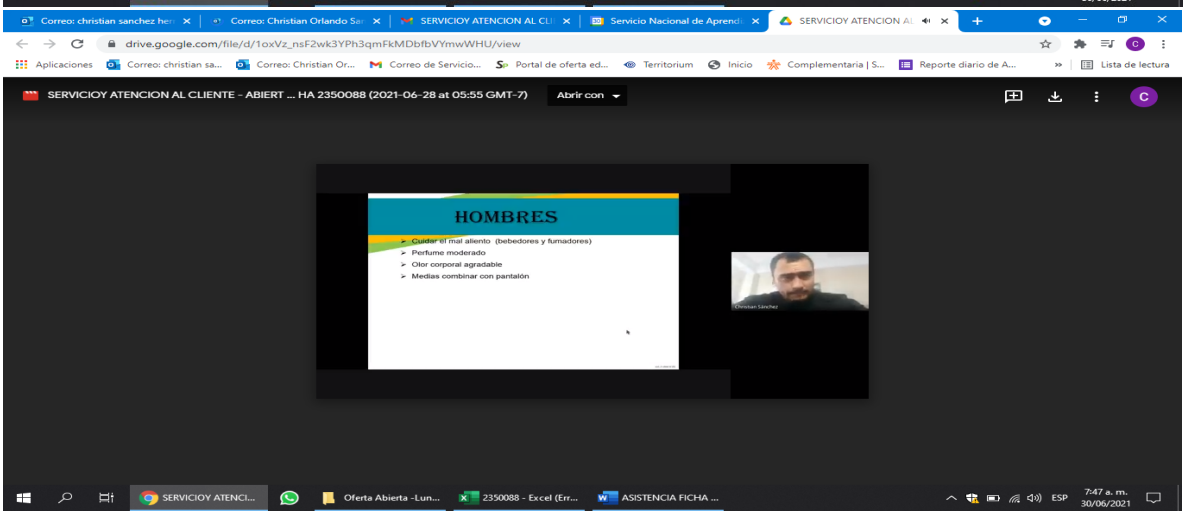

meet.google.com/kgf-eifw-xuv?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES
4. POR SUS CONOCIMIENTOS:
Cultura superior
Cultura media
Cultura inferior
Christian Sánchez
Karla Jaramillo
Zujeidys Diaz
luisa fernanda go...
Jhon edgar stiwea...
LUISA OSPINA CO...
marilyn garcia
9 más
Tú
9:49 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...


meet.google.com/kgf-eifw-xuv?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES
4. POR SUS CONOCIMIENTOS:
Cultura superior
Cultura media
Cultura inferior
Christian Sánchez
Karla Jaramillo
Zujeidys Diaz
luisa fernanda go...
Jhon edgar stiwea...
LUISA OSPINA CO...
marilyn garcia
9 más
Tú
9:50 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

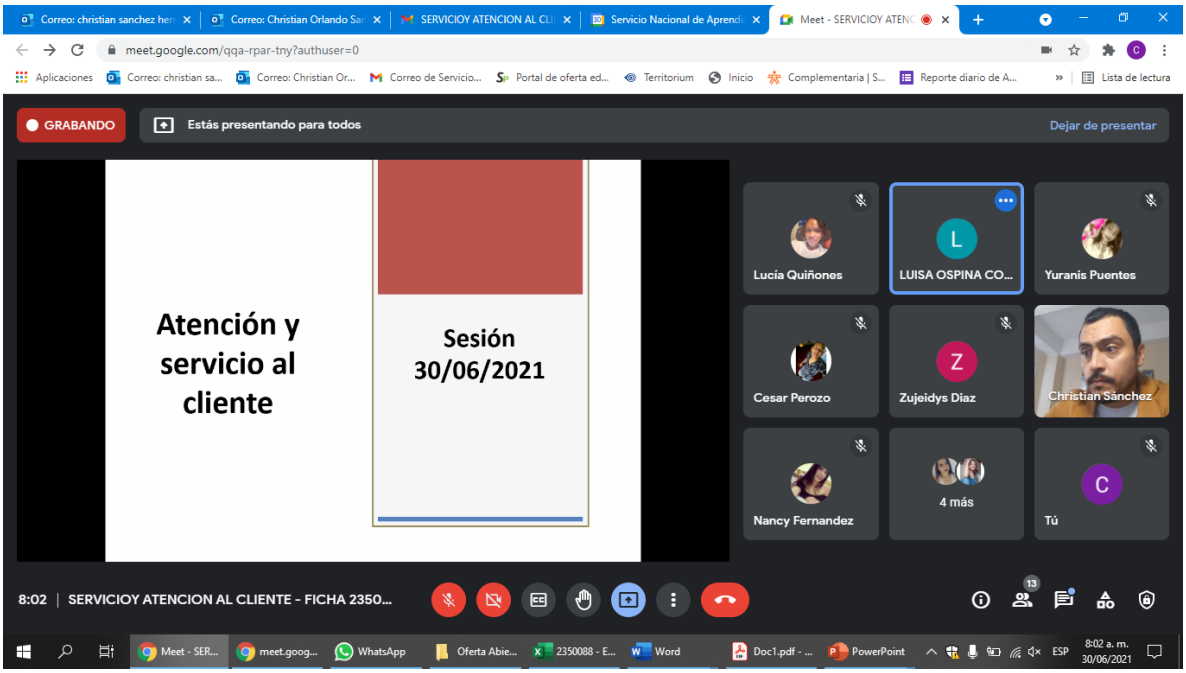
28/06/2021

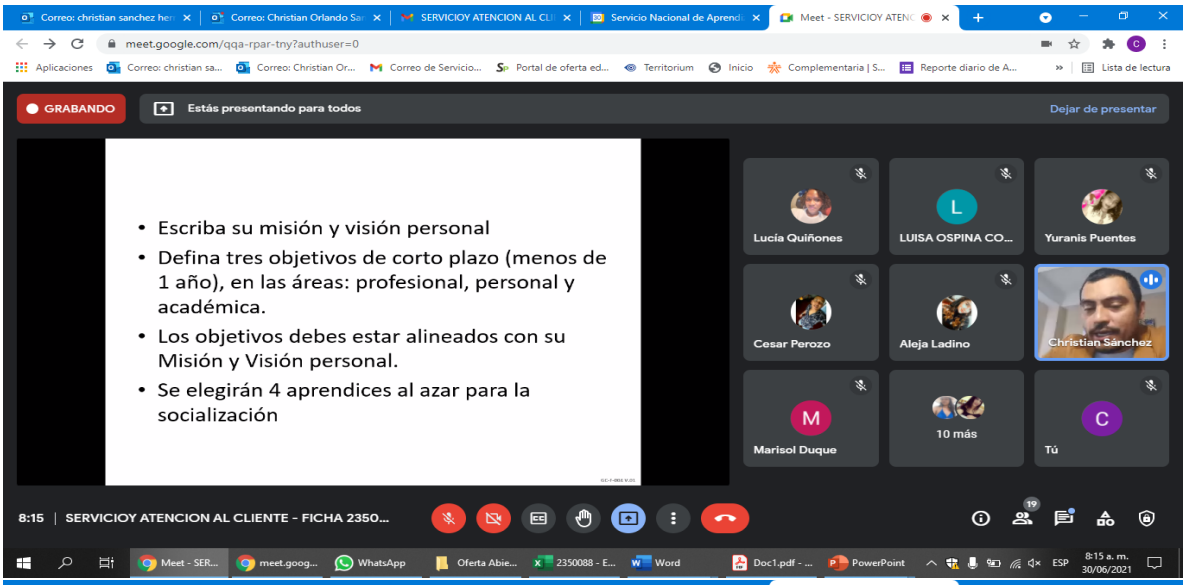

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
IMAGEN PERSONAL
SENA
www.sena.edu.co
SENA comunica
Christian Orlando Sánchez
Christian Sánchez
KAREN MARTINEZ
Jhon edgar stiwea...
luisa fernanda go...
Karla Jaramillo
Lucía Quiñones
Yuranis Puentes
6 más
Tú
8:24 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERTA-FI...

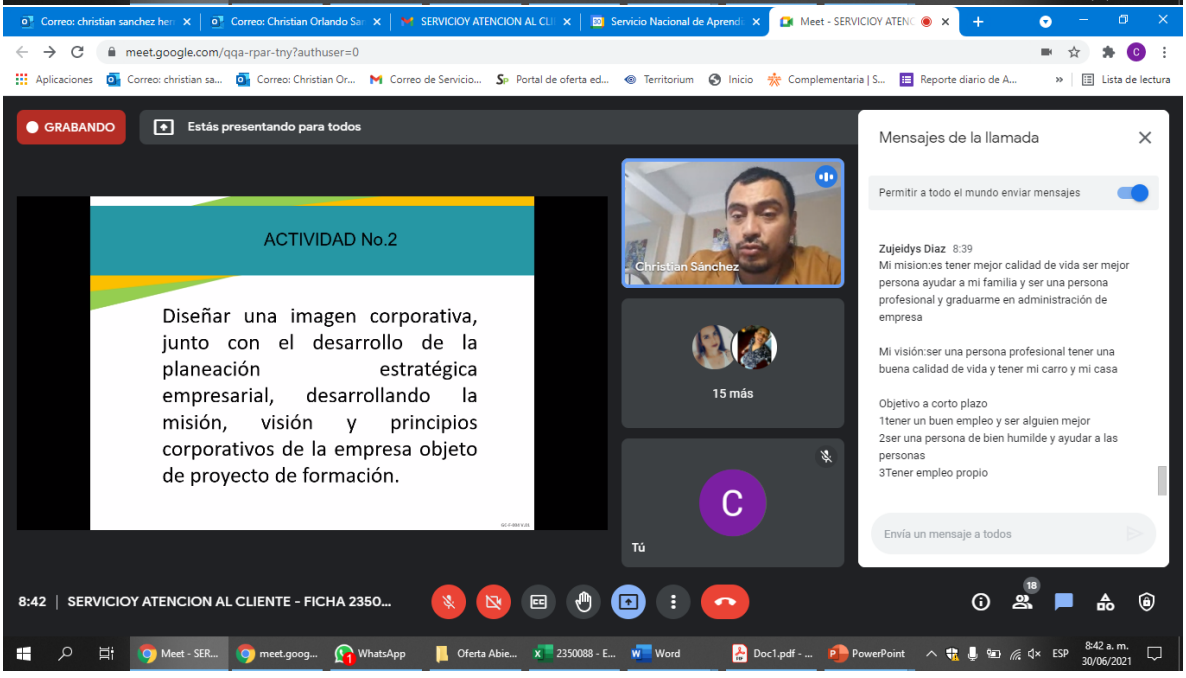

SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERT ... HA 2350088 (2021-06-28 at 05:55 GMT-7)
Abrir con
CANALES DE INFORMACION
CONDICIONES FISICAS
LOS GESTOS
EL TONO DE VOZ
LA INDUMENTARIA
1:40:50 / 3:16:25


SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - ABIERT ... HA 2350088 (2021-06-28 at 05:55 GMT-7)
Abrir con
HOMBRES
Cuidar el mal aliento (bebedores y fumadores)
Perfume moderado
Olor corporal agradable
Medias combinar con pantalón

30/06/2021


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Atención y servicio al cliente
Sesión 30/06/2021
Lucía Quiñones
LUISA OSPINA CO...
Yuranis Puentes
Cesar Perozo
Zujeidys Diaz
Christian Sánchez
Nancy Fernandez
4 más
Tú
8:02 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - FICHA 2350...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
• Escriba su misión y visión personal
• Defina tres objetivos de corto plazo (menos de 1 año), en las áreas: profesional, personal y académica.
• Los objetivos debes estar alineados con su Misión y Visión personal.
• Se elegirán 4 aprendices al azar para la socialización
Lucía Quiñones
LUISA OSPINA CO...
Yuranis Puentes
Cesar Perozo
Aleja Ladino
Christian Sánchez
Marisol Duque
10 más
Tú
8:15 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - FICHA 2350...


GRABANDO
Estás presentando para todos
ACTIVIDAD No.2
Diseñar una imagen corporativa, junto con el desarrollo de la planeación estratégica empresarial, desarrollando la misión, visión y principios corporativos de la empresa objeto de proyecto de formación.
Christian Sánchez
15 más
Tú
Mensajes de la llamada
Permitir a todo el mundo enviar mensajes
Zujeidys Diaz 8:39
Mi mision:es tener mejor calidad de vida ser mejor persona ayudar a mi familia y ser una persona profesional y graduarme en administración de empresa
Mi visión:ser una persona profesional tener una buena calidad de vida y tener mi carro y mi casa
Objetivo a corto plazo
1tener un buen empleo y ser alguien mejor
2ser una persona de bien humilde y ayudar a las personas
3Tener empleo propio
Envía un mensaje a todos
8:42 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - FICHA 2350...