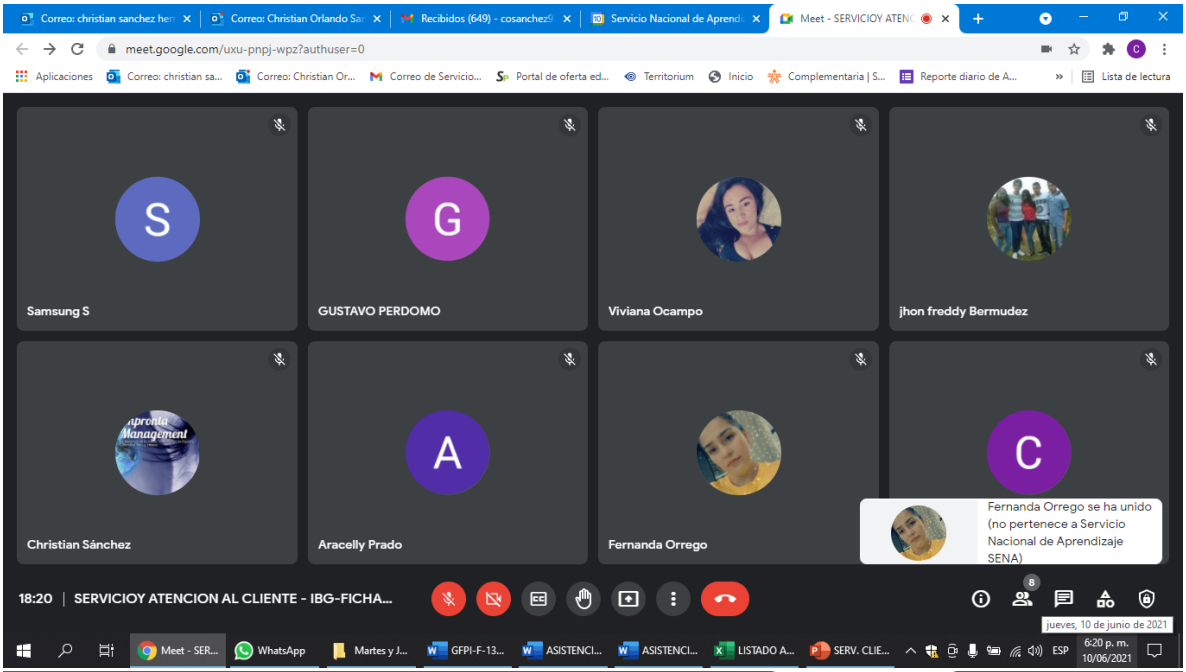
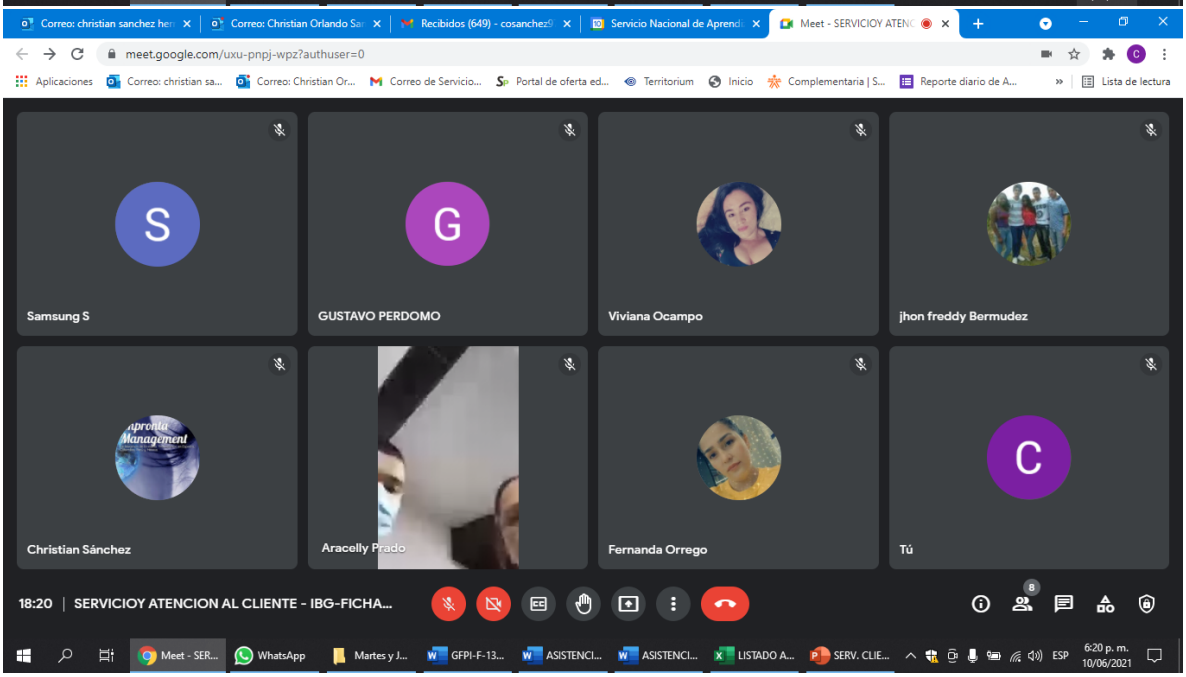
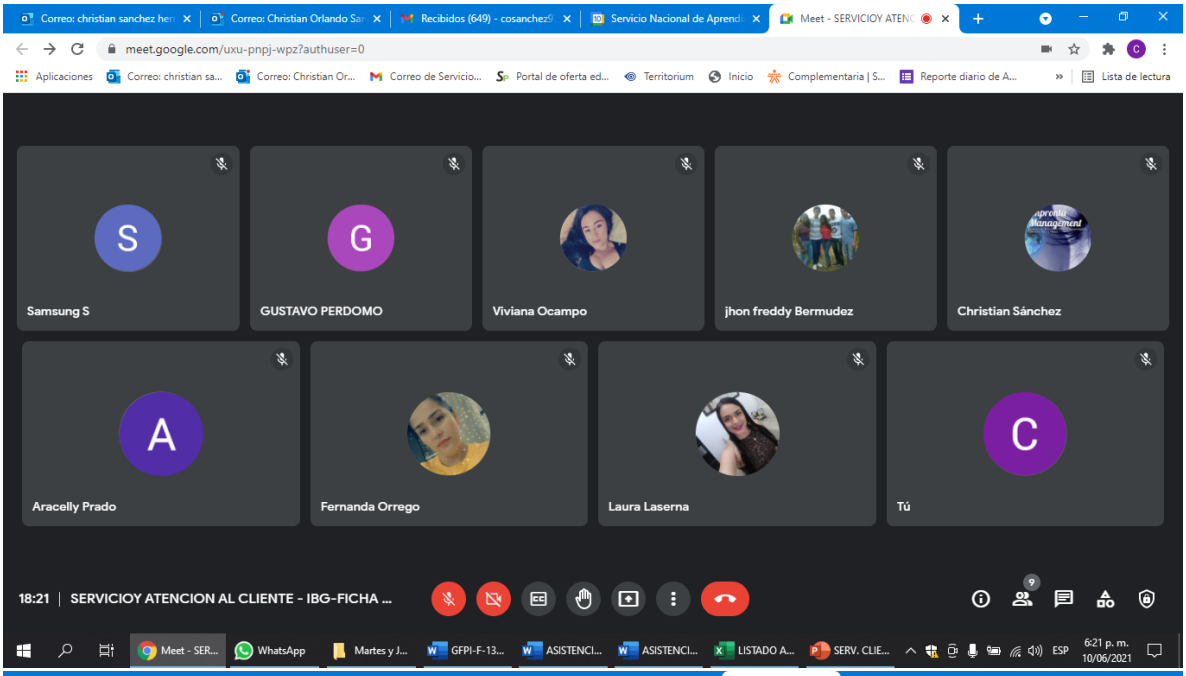
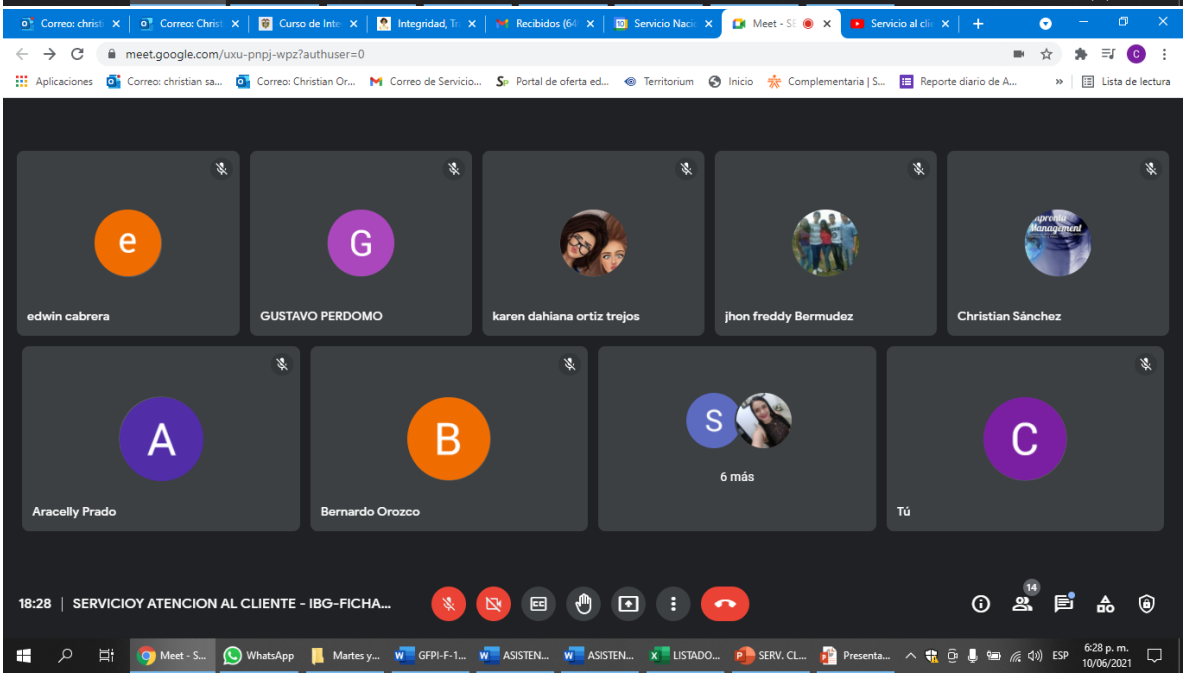
ASISTENCIA – DIA POPAYAN- FICHA 2350124 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

10/06/2021

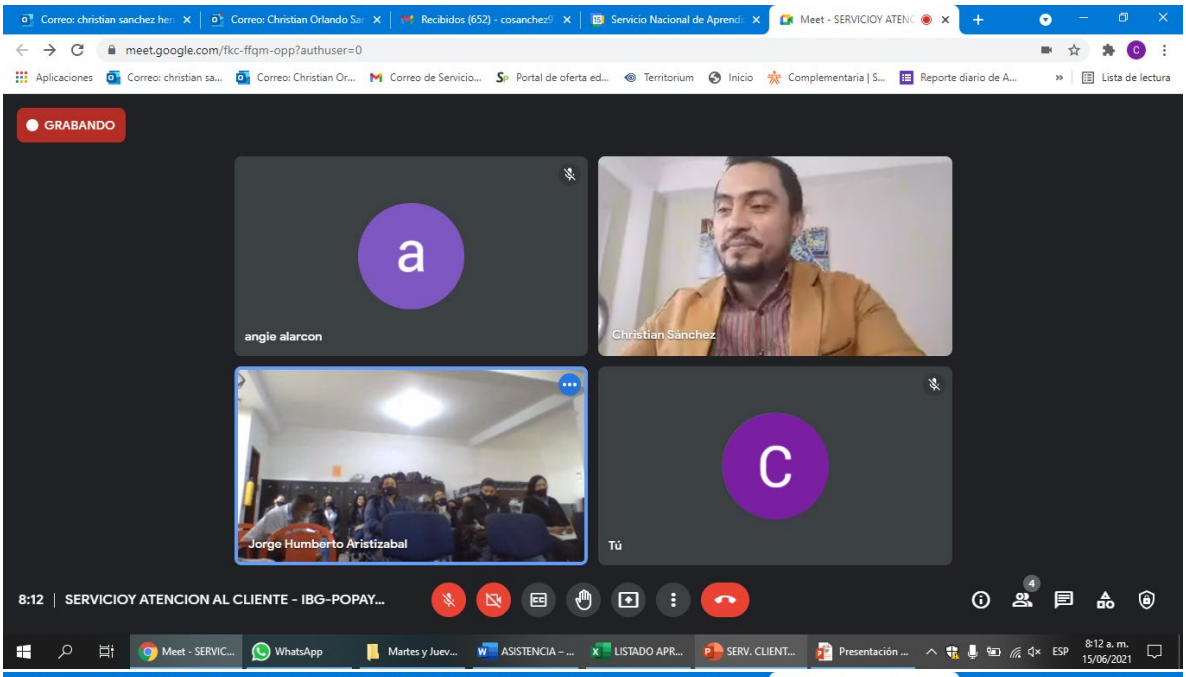




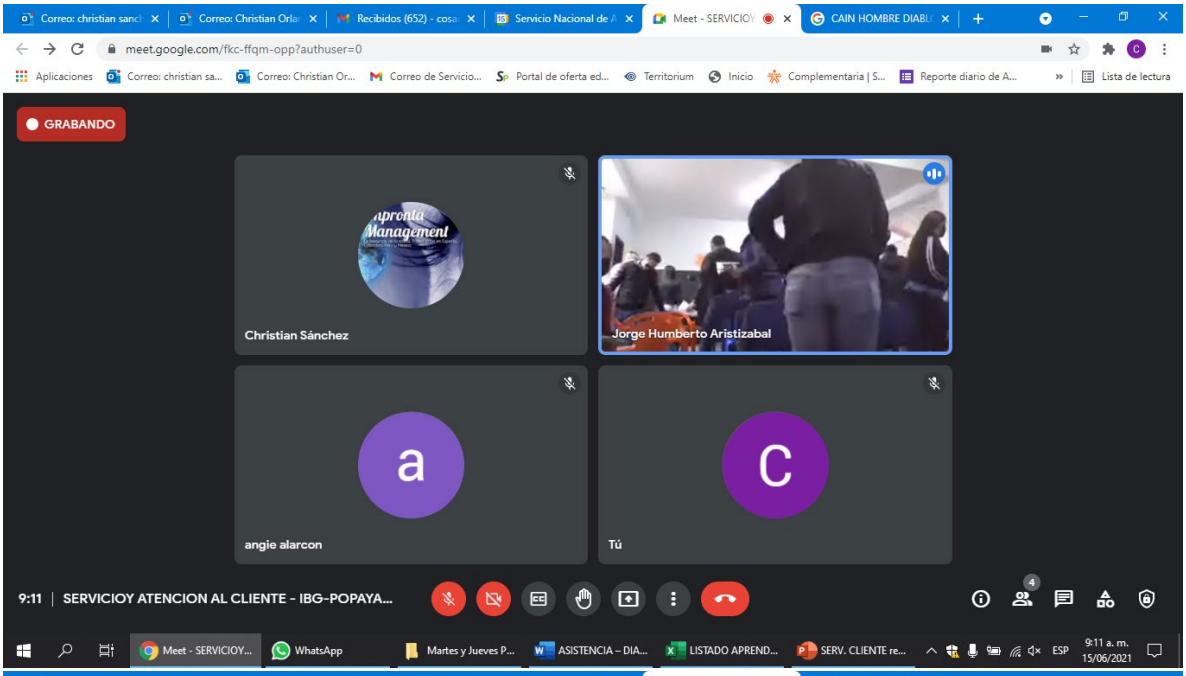

meet.google.com/uxu-pnpj-wpz?authuser=0
Samsung S
GUSTAVO PERDOMO
Viviana Ocampo
jhon freddy Bermudez
Christian Sánchez
Aracelly Prado
Fernanda Orrego
Laura Laserna
Tú
18:21 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA ...
6:21 p. m.
10/06/2021

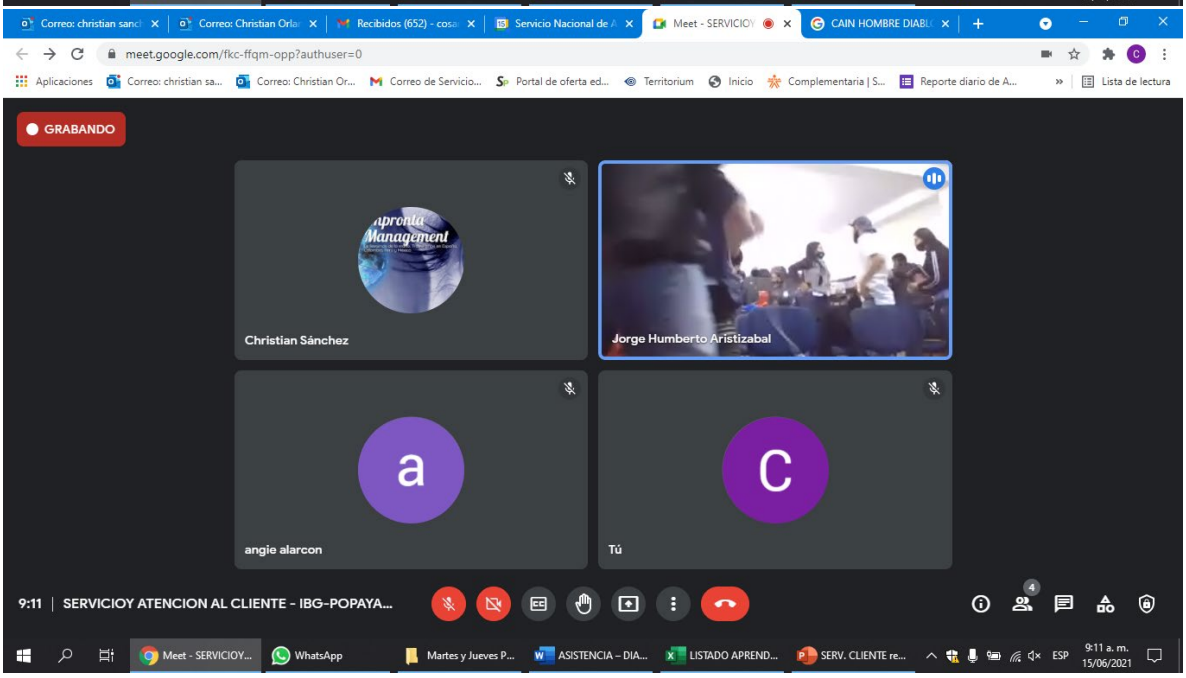

meet.google.com/uxu-pnpj-wpz?authuser=0
edwin cabrera
GUSTAVO PERDOMO
karen dahiana ortiz trejos
jhon freddy Bermudez
Christian Sánchez
Aracelly Prado
Bernardo Orozco
6 más
Tú
18:28 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA...
6:28 p. m.
10/06/2021

15/06/2021

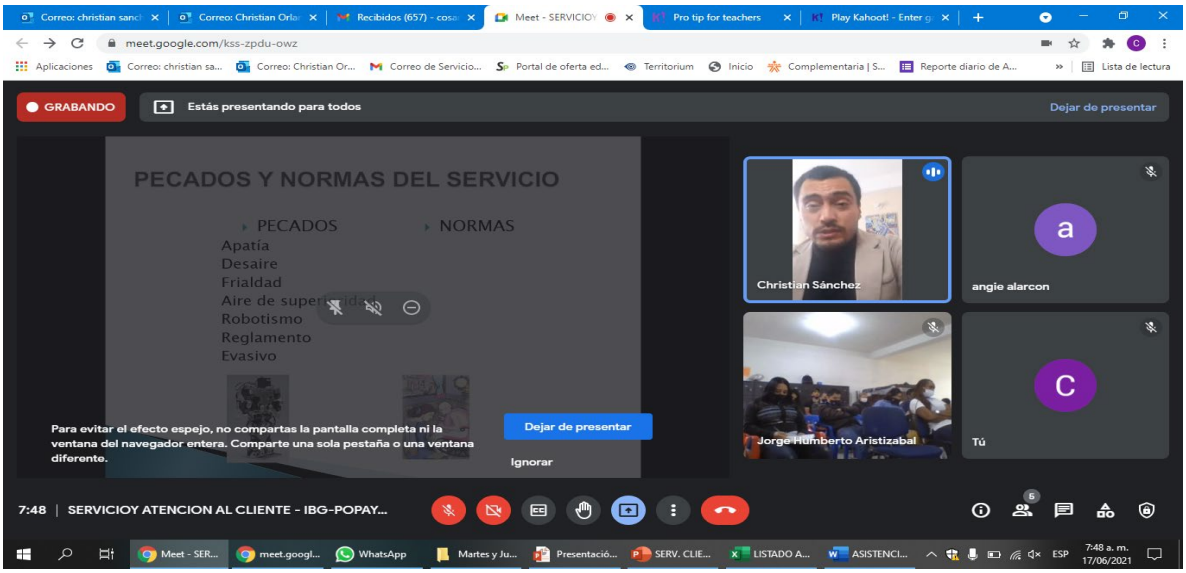

meet.google.com/fkc-ffqm-opp?authuser=0
GRABANDO
a
angie alarcon
Christian Sánchez
Jorge Humberto Aristizabal
C
Tú
8:12 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...
8:12 a. m.
15/06/2021

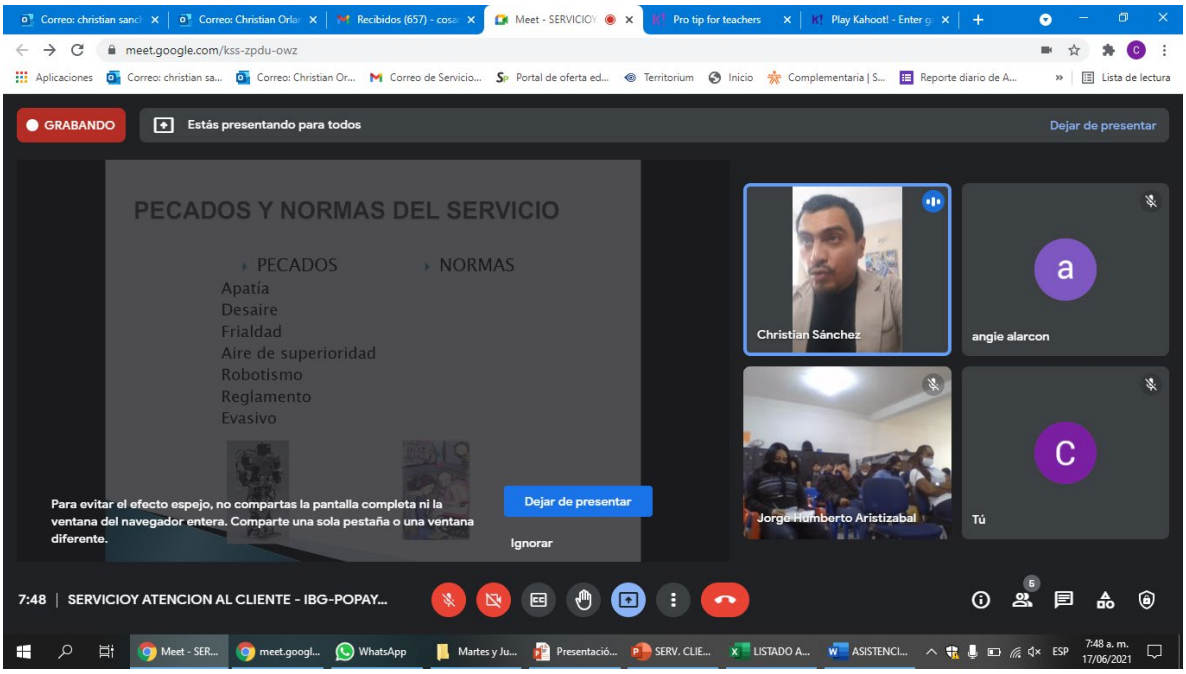

meet.google.com/fkc-ffqm-opp?authuser=0
GRABANDO
a
angie alarcon
Christian Sánchez
Jorge Humberto Aristizabal
C
Tú
8:12 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...
8:12 a. m.
15/06/2021

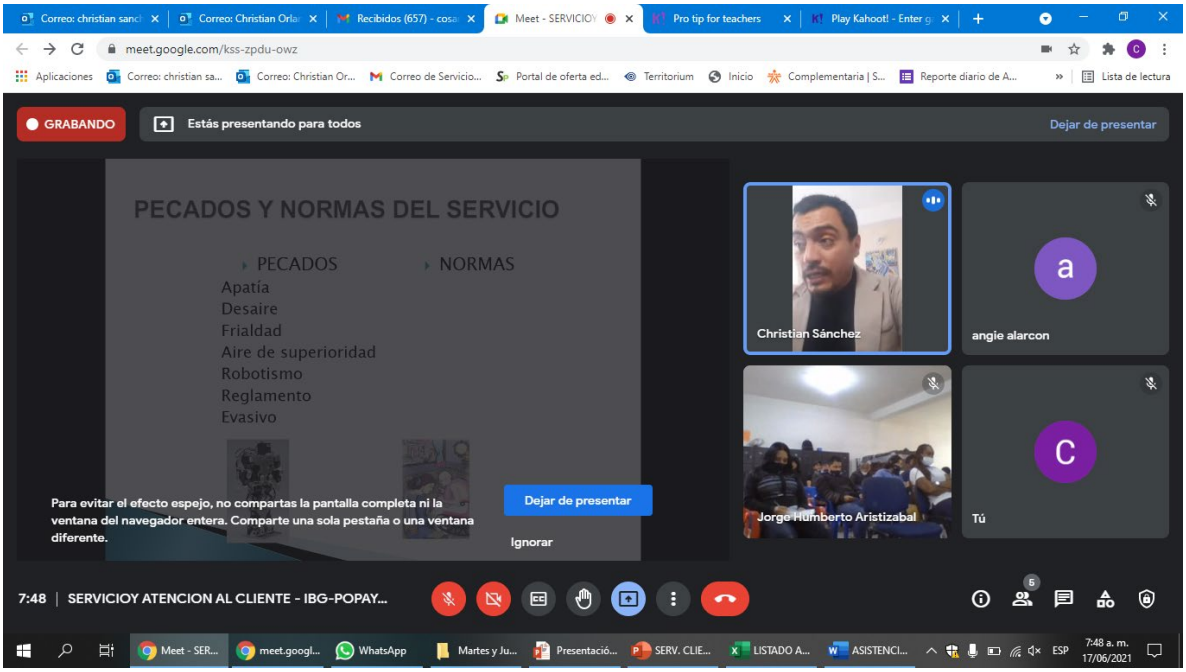

meet.google.com/fkc-ffqm-opp?authuser=0
GRABANDO
Christian Sánchez
Jorge Humberto Aristizabal
angie alarcon
Tú
9:11 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAYA...
9:11 a. m.
15/06/2021

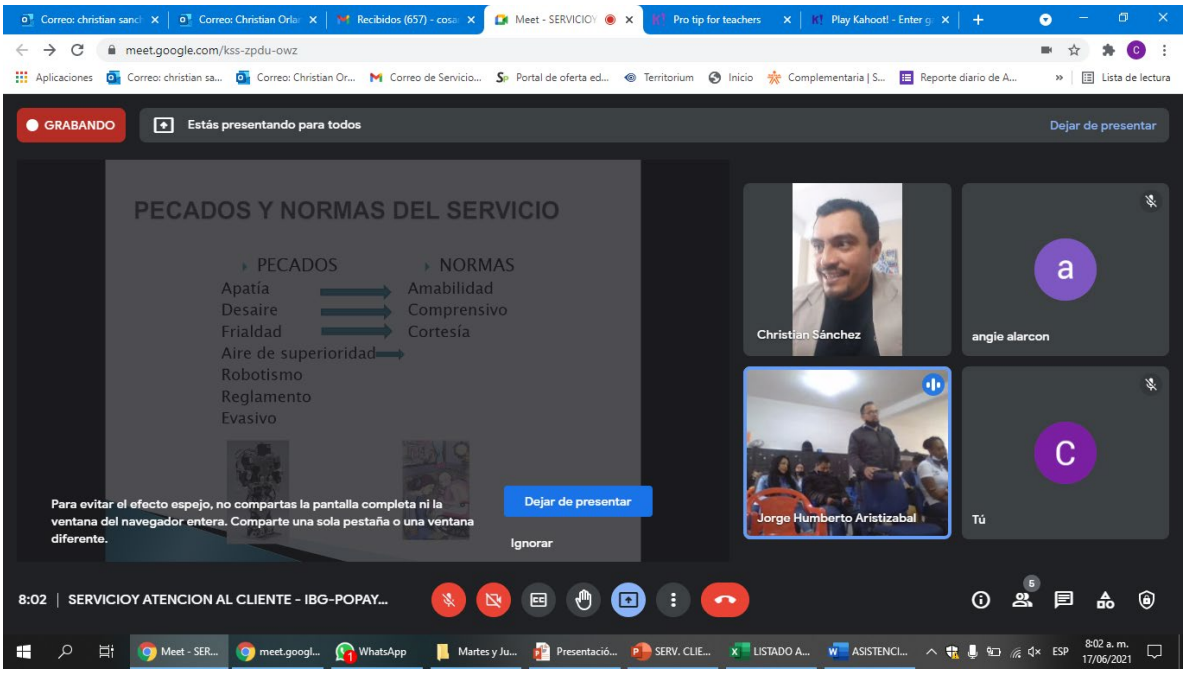

meet.google.com/fkc-ffqm-opp?authuser=0
GRABANDO
Christian Sánchez
Jorge Humberto Aristizabal
angie alarcon
Tú
9:11 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAYA...
9:11 a. m.
15/06/2021

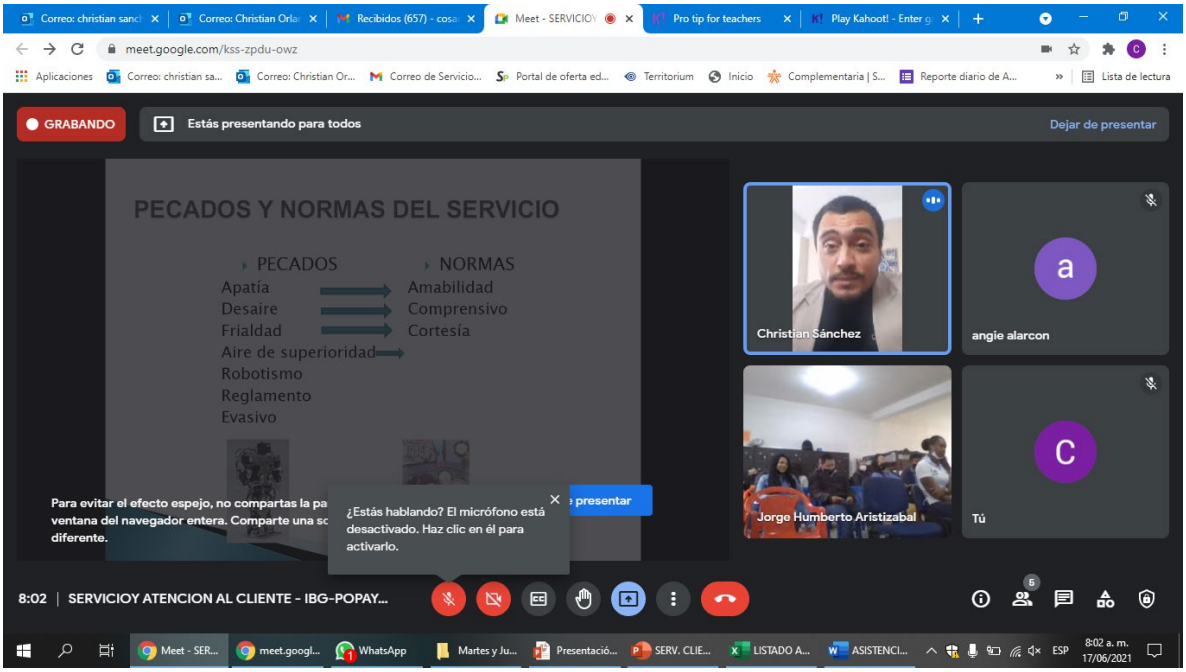
17/06/2021


meet.google.com/kss-zpdu-owz
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
PECADOS Y NORMAS DEL SERVICIO
PECADOS
NORMAS
Apatía
Desaire
Frialdad
Aire de superioridad
Robotismo
Reglamento
Evasivo
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
Christian Sánchez
angie alarcon
Jorge Humberto Aristizabal
Tú
7:48 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...
7:48 a. m.
17/06/2021

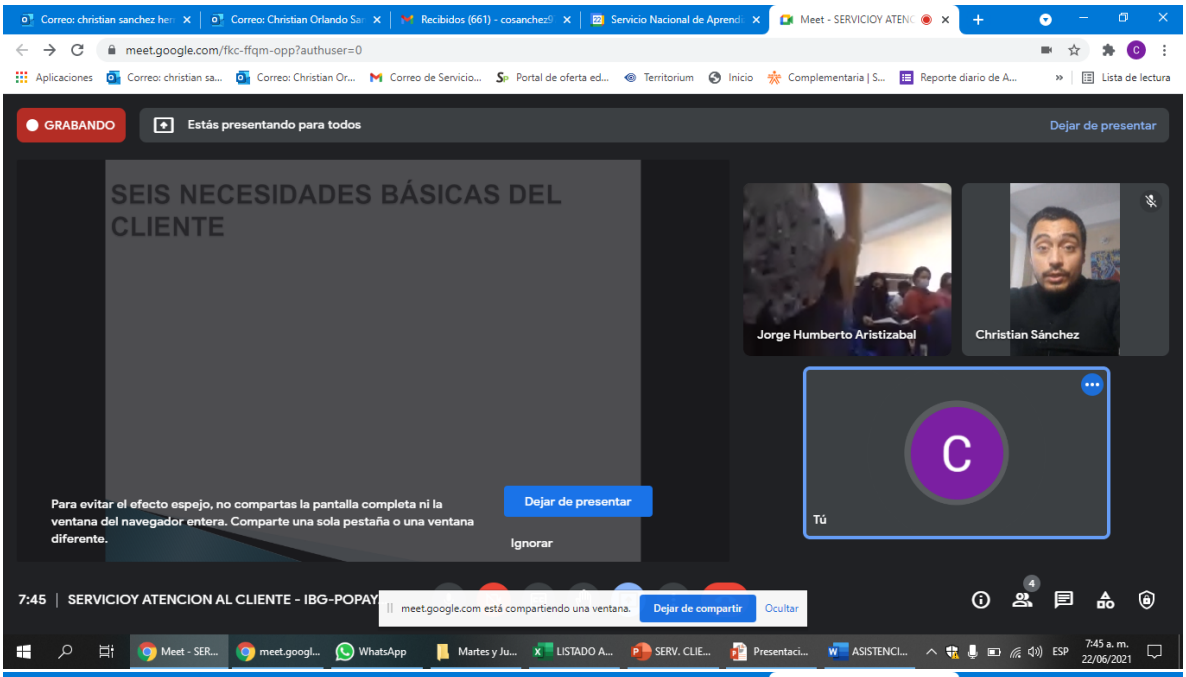

meet.google.com/kss-zpdu-owz
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
PECADOS Y NORMAS DEL SERVICIO
PECADOS
NORMAS
Apatía
Desaire
Frialdad
Aire de superioridad
Robotismo
Reglamento
Evasivo
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Christian Sánchez
angie alarcon
Jorge Humberto Aristizabal
Tú
7:48 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...
7:48 a. m.
17/06/2021

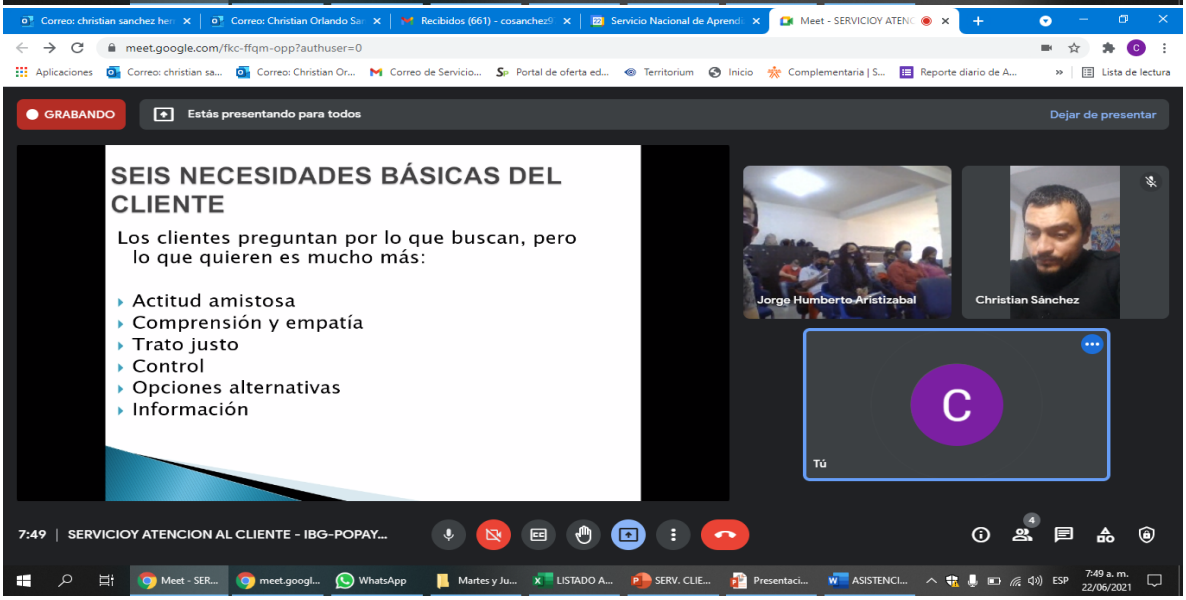

meet.google.com/kss-zpdu-owz
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
PECADOS Y NORMAS DEL SERVICIO
PECADOS
NORMAS
Apatía
Desaire
Frialdad
Aire de superioridad
Robotismo
Reglamento
Evasivo
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Christian Sánchez
angie alarcon
Jorge Humberto Aristizabal
Tú
7:48 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...
7:48 a. m.
17/06/2021

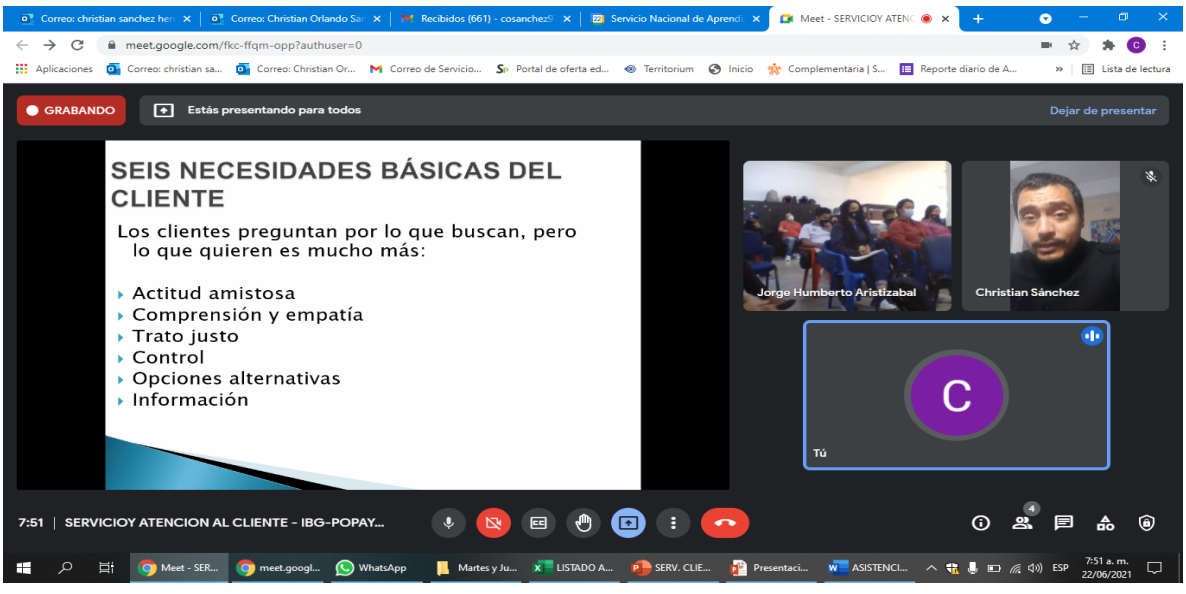

meet.google.com/kss-zpdu-owz
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
PECADOS Y NORMAS DEL SERVICIO
PECADOS
NORMAS
Apatía
Amabilidad
Desaire
Comprensivo
Frialdad
Cortesía
Aire de superioridad
Robotismo
Reglamento
Evasivo
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Christian Sánchez
angie alarcon
Jorge Humberto Aristizabal
Tú
8:02 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...
8:02 a. m.
17/06/2021

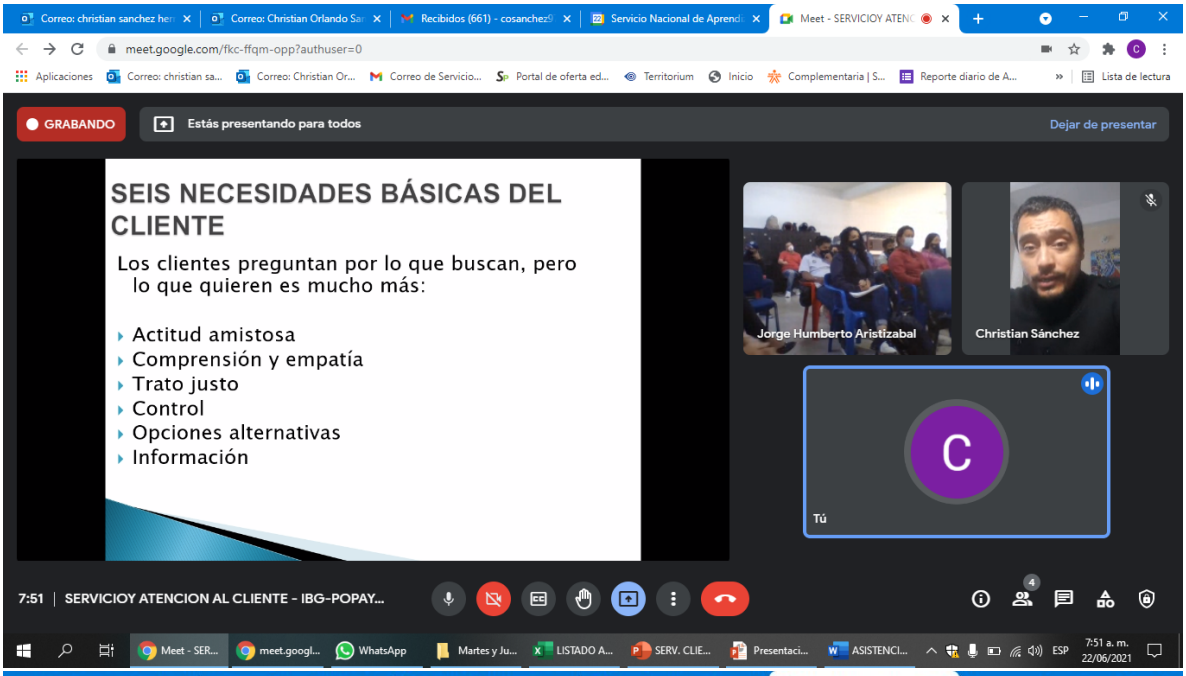

Correo: christian sanch
Correo: Christian Orla
Recibidos (657) - cosa
Meet - SERVICIOY
Pro tip for teachers
Play Kahoot! - Enter g
meet.google.com/kss-zpdu-owz
Aplicaciones
Correo: christian sa...
Correo: Christian Or...
Correo de Servicio...
Portal de oferta ed...
Territorium
Inicio
Complementaria | S...
Reporte diario de A...
Lista de lectura
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
PECADOS Y NORMAS DEL SERVICIO
PECADOS
NORMAS
Apatía
Desaire
Frialdad
Aire de superioridad
Robotismo
Reglamento
Evasivo
Amabilidad
Comprensivo
Cortesía
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pa
ventana del navegador entera. Comparte una sc
diferente.
presentar
¿Estás hablando? El micrófono está desactivado. Haz clic en él para activarlo.
Christian Sánchez
angie alarcon
Jorge Humberto Aristizabal
Tú
8:02 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...
Meet - SER...
meet.googl...
WhatsApp
Martes y Ju...
Presentació...
SERV. CLIE...
LISTADO A...
ASISTENCI...
ESP
8:02 a. m.
17/06/2021

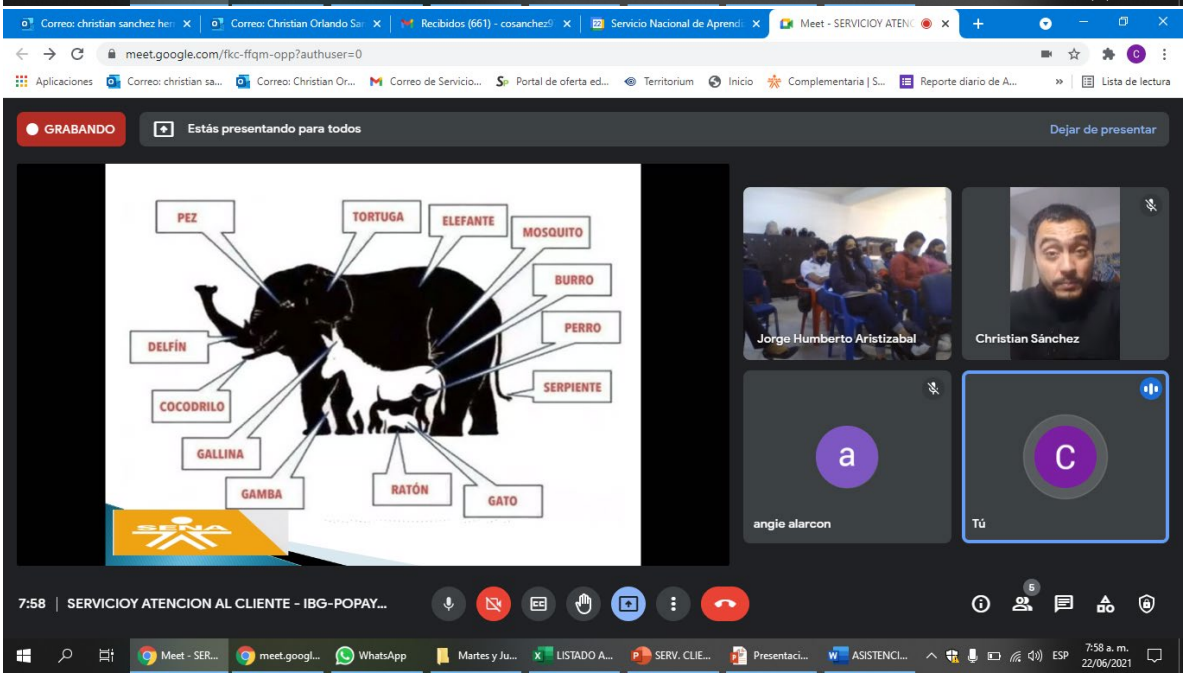
22/06/2021


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
SEIS NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE
Jorge Humberto Aristizabal
Christian Sánchez
Tú
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
7:45 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY
meet.google.com está compartiendo una ventana.
Dejar de compartir
Ocultar


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
SEIS NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE
Los clientes preguntan por lo que buscan, pero lo que quieren es mucho más:
Actitud amistosa
Comprensión y empatía
Trato justo
Control
Opciones alternativas
Información
Jorge Humberto Aristizabal
Christian Sánchez
Tú
7:49 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...

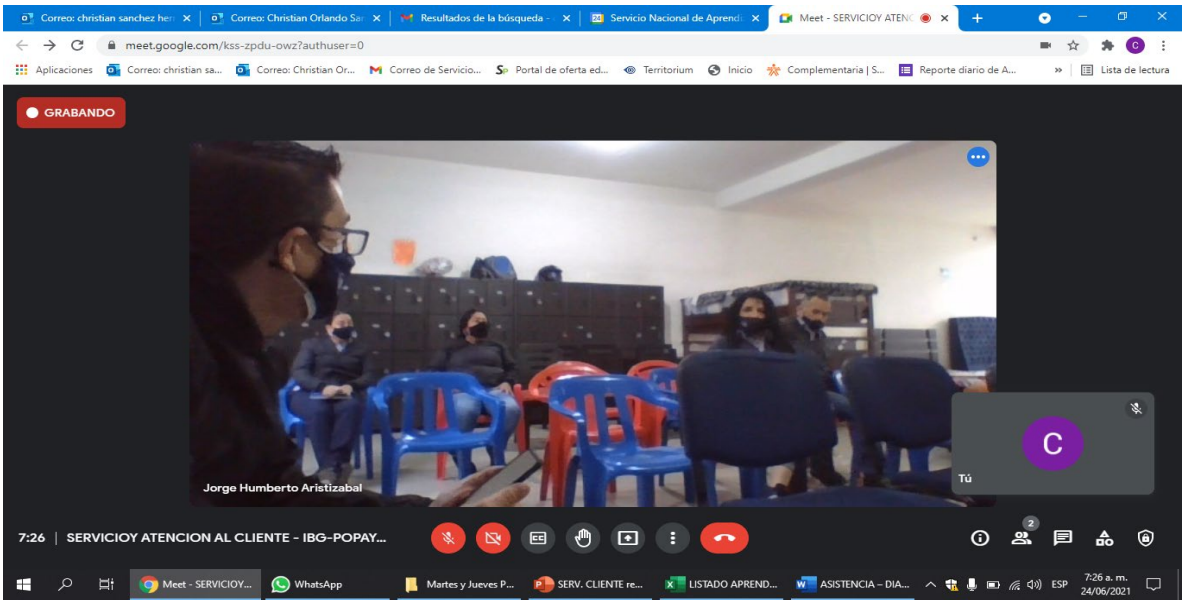

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
SEIS NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE
Los clientes preguntan por lo que buscan, pero lo que quieren es mucho más:
Actitud amistosa
Comprensión y empatía
Trato justo
Control
Opciones alternativas
Información
Jorge Humberto Aristizabal
Christian Sánchez
Tú
7:51 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...

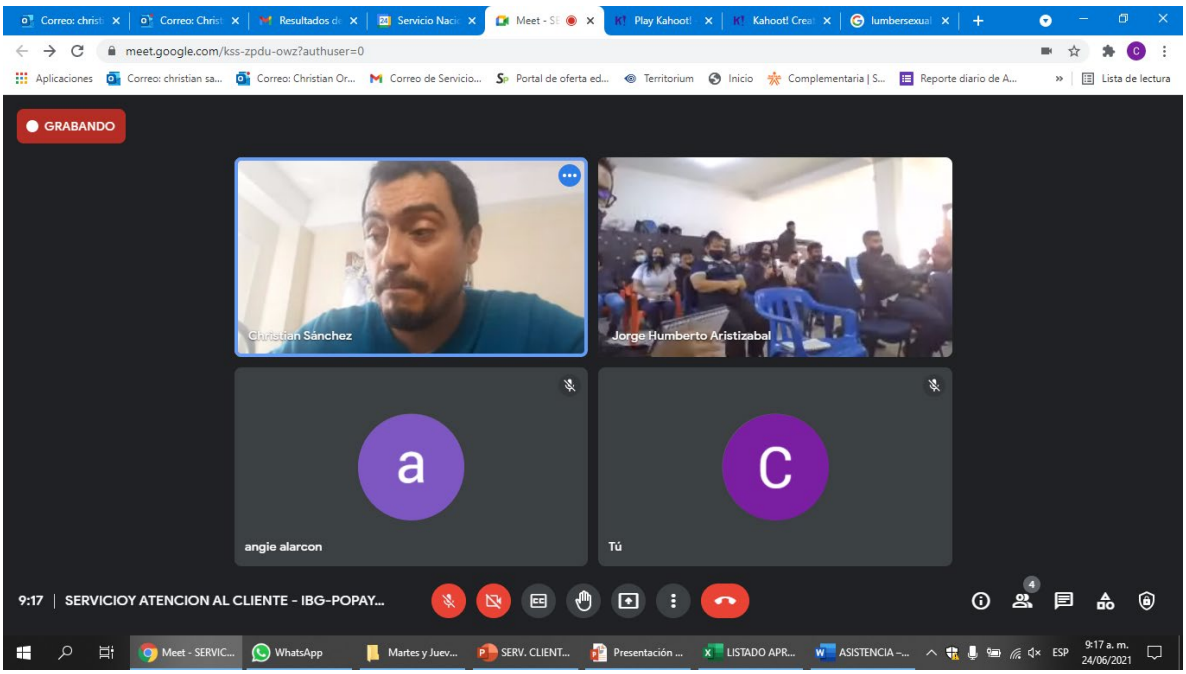

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
SEIS NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE
Los clientes preguntan por lo que buscan, pero lo que quieren es mucho más:
Actitud amistosa
Comprensión y empatía
Trato justo
Control
Opciones alternativas
Información
Jorge Humberto Aristizabal
Christian Sánchez
C
Tú
7:51 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
PEZ
TORTUGA
ELEFANTE
MOSQUITO
BURRO
PERRO
SERPIENTE
DELFÍN
COCODRILO
GALLINA
GAMBA
RATÓN
GATO
Jorge Humberto Aristizabal
Christian Sánchez
a
angie alarcon
C
Tú
7:58 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...

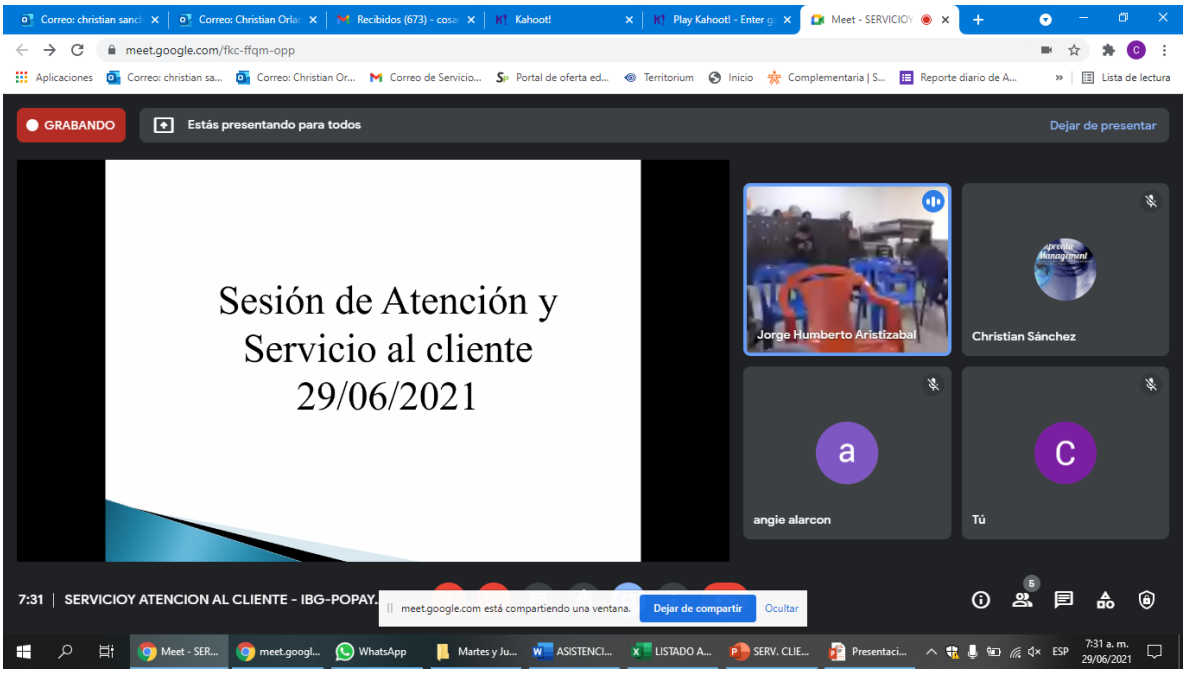
24/06/2021

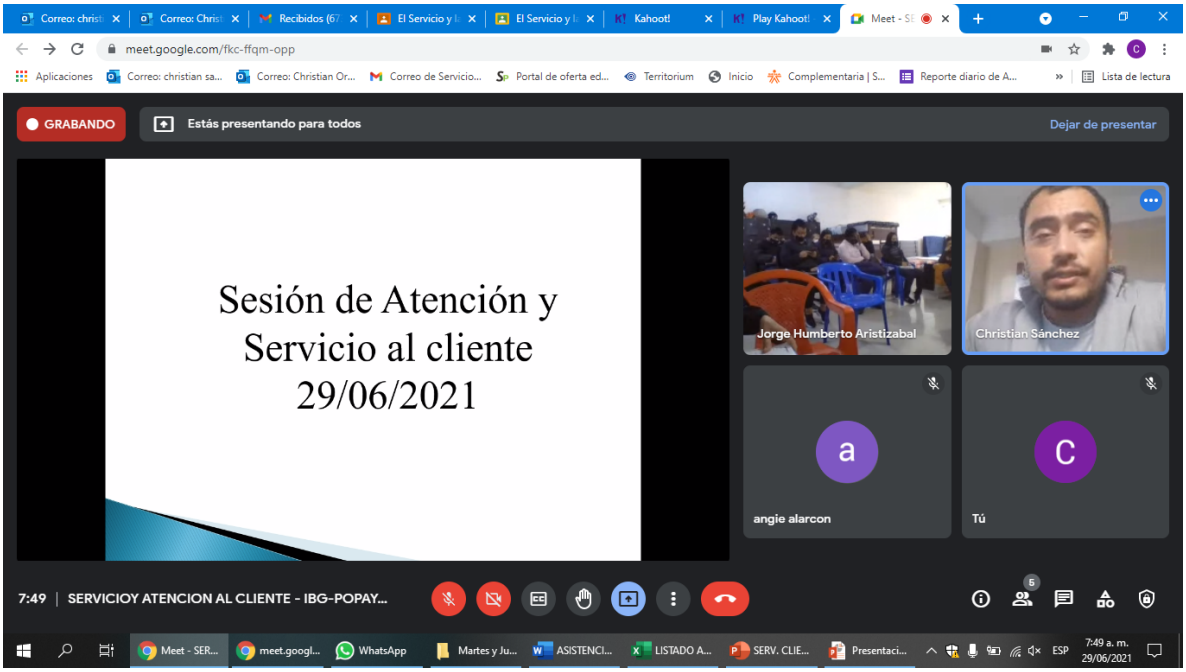

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE SESION DEL 24/06/2021
Jorge Humberto Aristizabal
Christian Sánchez
C
Tú
7:30 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...

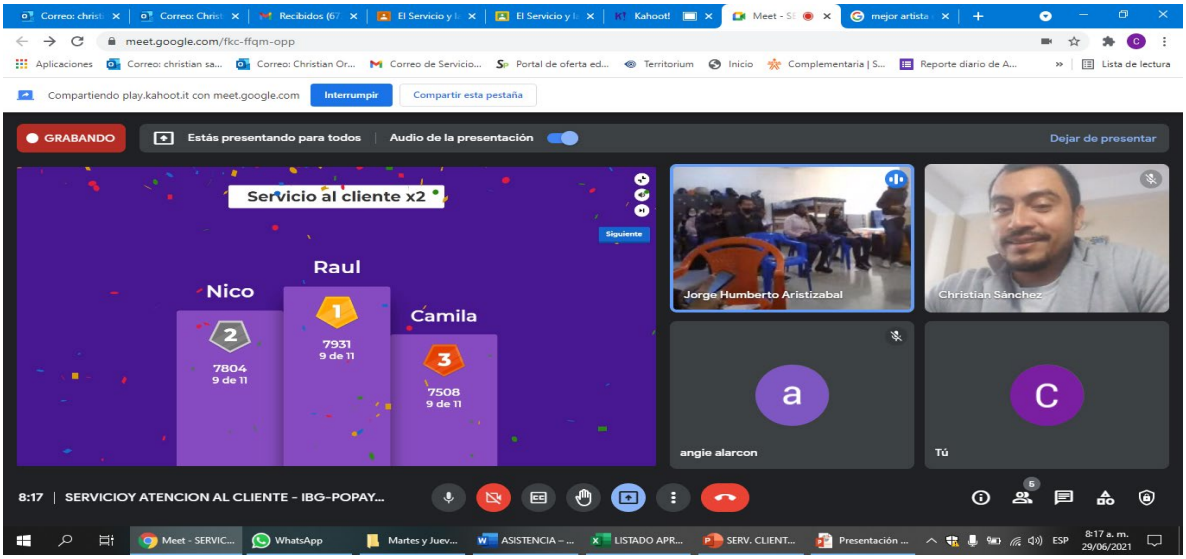

GRABANDO
Jorge Humberto Aristizabal
C
Tú
7:26 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...


GRABANDO
Christian Sánchez
Jorge Humberto Aristizabal
a
angie alarcon
C
Tú
9:17 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...

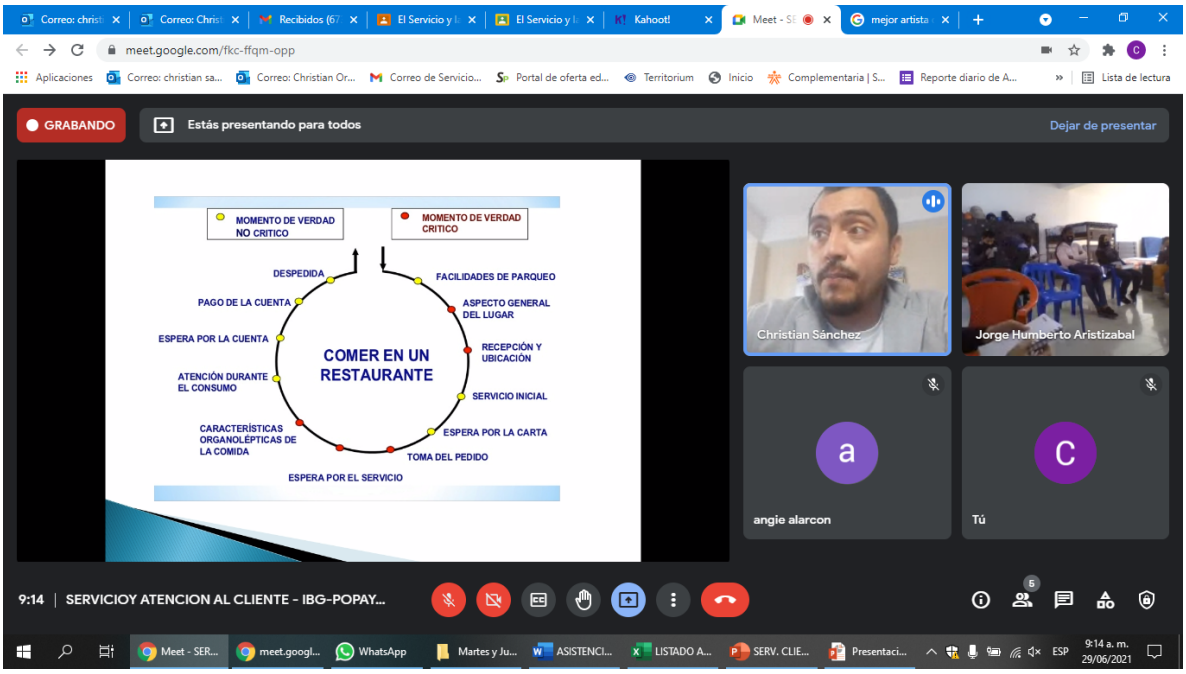
29/06/2021


meet.google.com/fkc-ffqm-opp
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Sesión de Atención y
Servicio al cliente
29/06/2021
Jorge Humberto Aristizabal
Christian Sánchez
angie alarcon
Tú
7:31 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...
meet.google.com está compartiendo una ventana.
Dejar de compartir
Ocultar
7:31 a. m.
29/06/2021


meet.google.com/fkc-ffqm-opp
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Sesión de Atención y
Servicio al cliente
29/06/2021
Jorge Humberto Aristizabal
Christian Sánchez
angie alarcon
Tú
7:49 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...
7:49 a. m.
29/06/2021


meet.google.com/fkc-ffqm-opp
Compartiendo play.kahoot.it con meet.google.com
Interrumpir
Compartir esta pestaña
GRABANDO
Estás presentando para todos
Audio de la presentación
Dejar de presentar
Servicio al cliente x2
Siguiente
Nico
Raul
Camila
2
7804
9 de 11
1
7931
9 de 11
3
7508
9 de 11
Jorge Humberto Aristizabal
Christian Sánchez
a
angie alarcon
C
Tú
8:17 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...


meet.google.com/fkc-ffqm-opp
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA
Momentos de Verdad
EXITOSOS - ESTELARES:
Son aquellos que generan una impresión positiva en la mente del consumidor.
PESIMOS - AMARGOS:
El cliente recibe una impresión desfavorable Se trata de momentos de verdad mal administrados.
Christian Sánchez
Jorge Humberto Aristizabal
a
angie alarcon
C
Tú
8:57 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...


meet.google.com/fkc-ffqm-opp
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
MOMENTO DE VERDAD NO CRITICO
MOMENTO DE VERDAD CRITICO
DESPEDIDA
FACILIDADES DE PARQUEO
PAGO DE LA CUENTA
ASPECTO GENERAL DEL LUGAR
ESPERA POR LA CUENTA
COMER EN UN RESTAURANTE
RECEPCIÓN Y UBICACIÓN
ATENCIÓN DURANTE EL CONSUMO
SERVICIO INICIAL
CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS DE LA COMIDA
ESPERA POR LA CARTA
TOMA DEL PEDIDO
ESPERA POR EL SERVICIO
Christian Sánchez
Jorge Humberto Aristizabal
a
angie alarcon
C
Tú
9:14 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-POPAY...