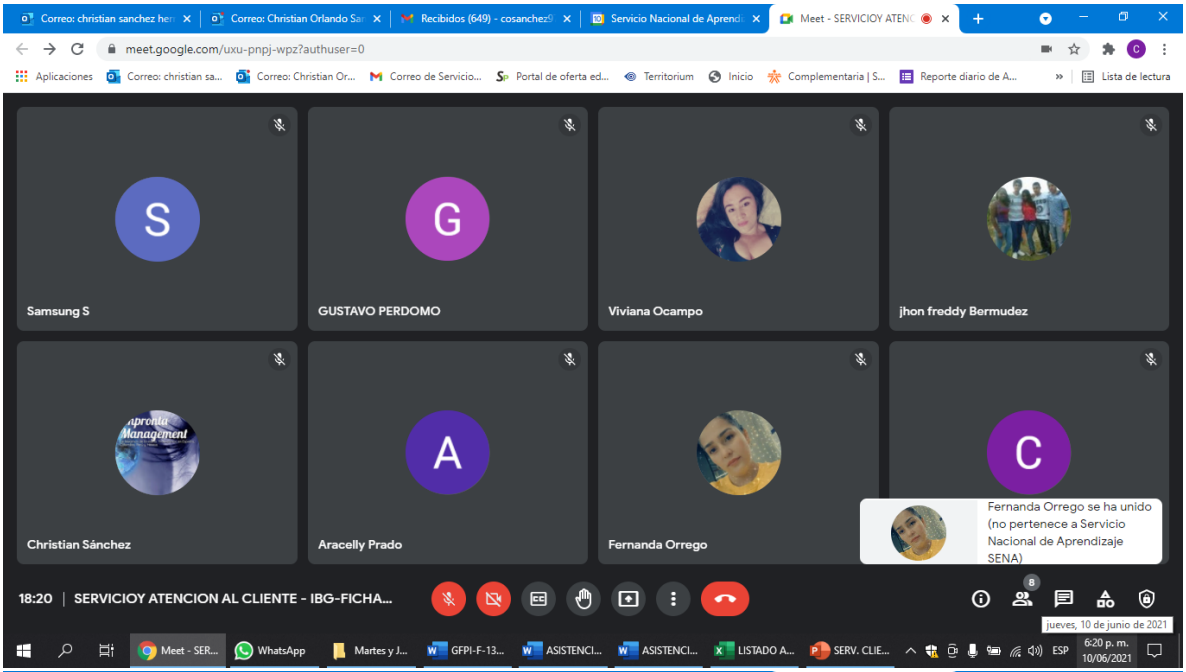
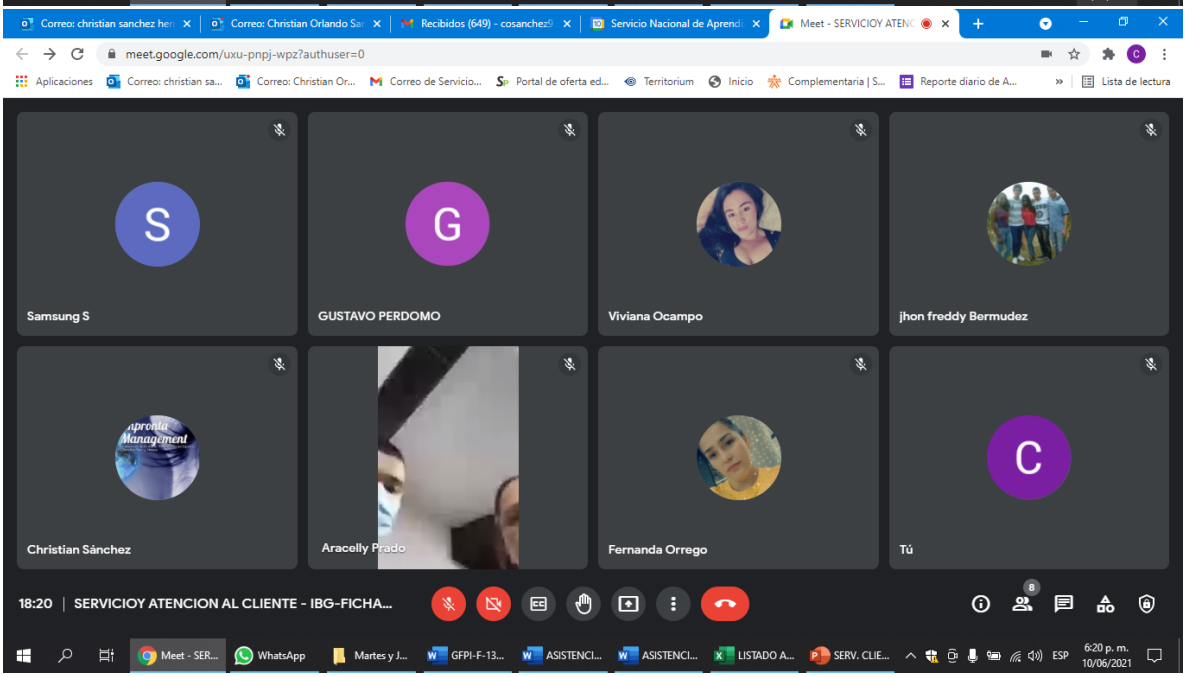
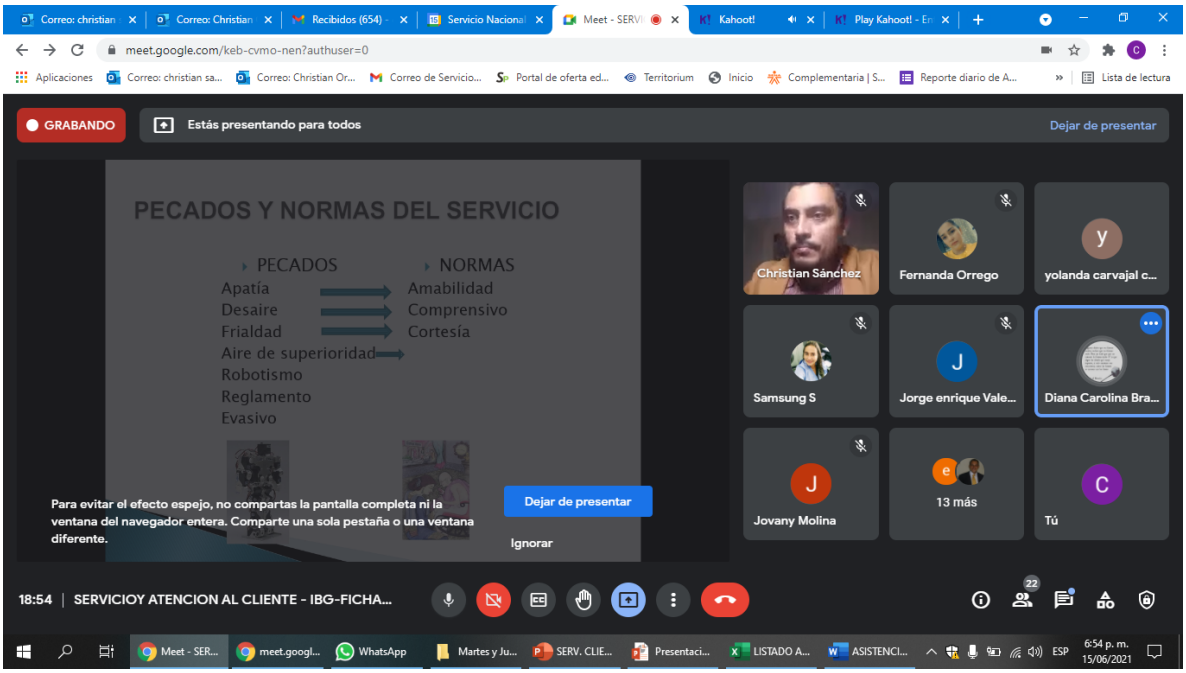
ASISTENCIA – NOCHE- FICHA 2350154 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

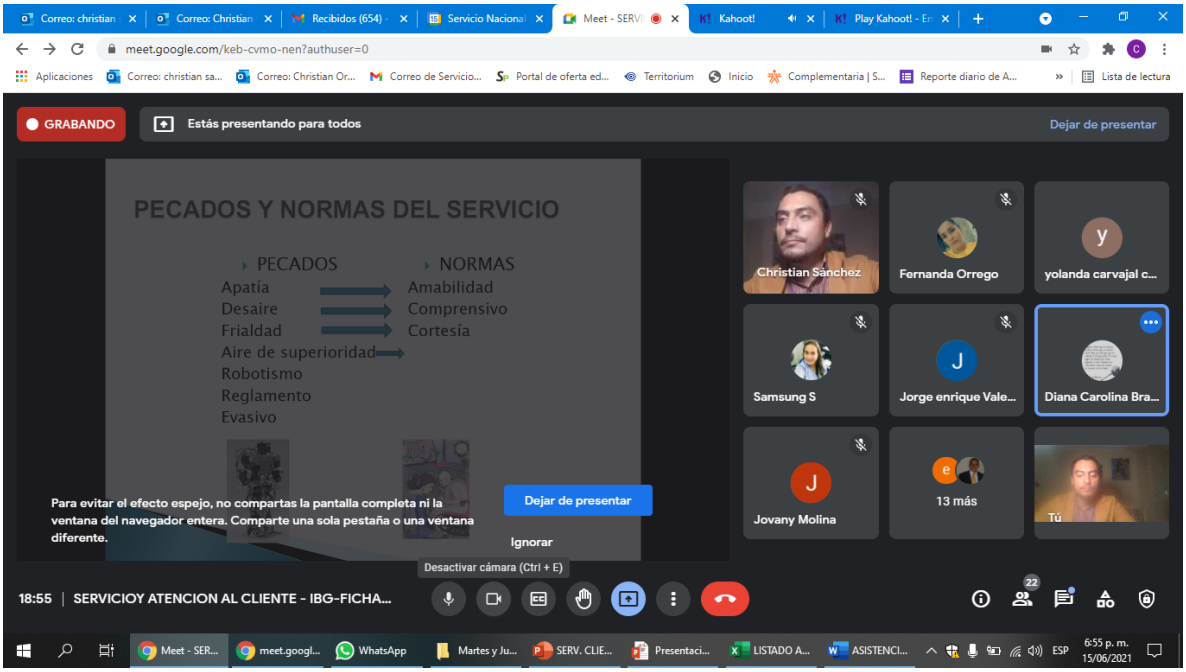
10/06/2021

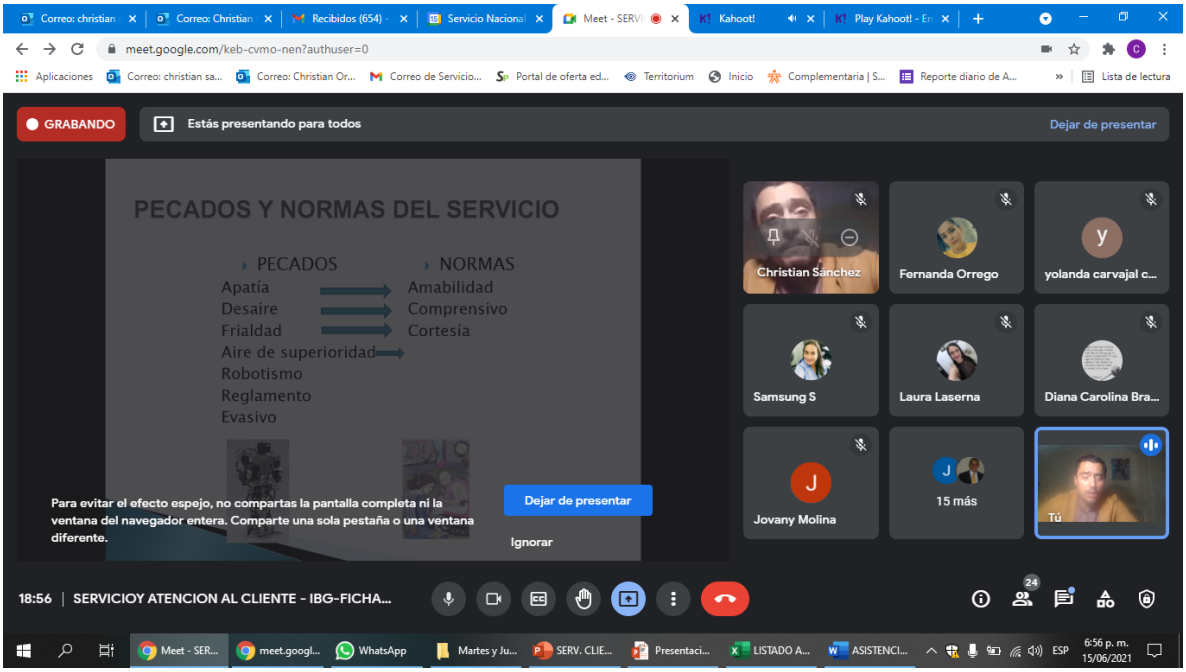


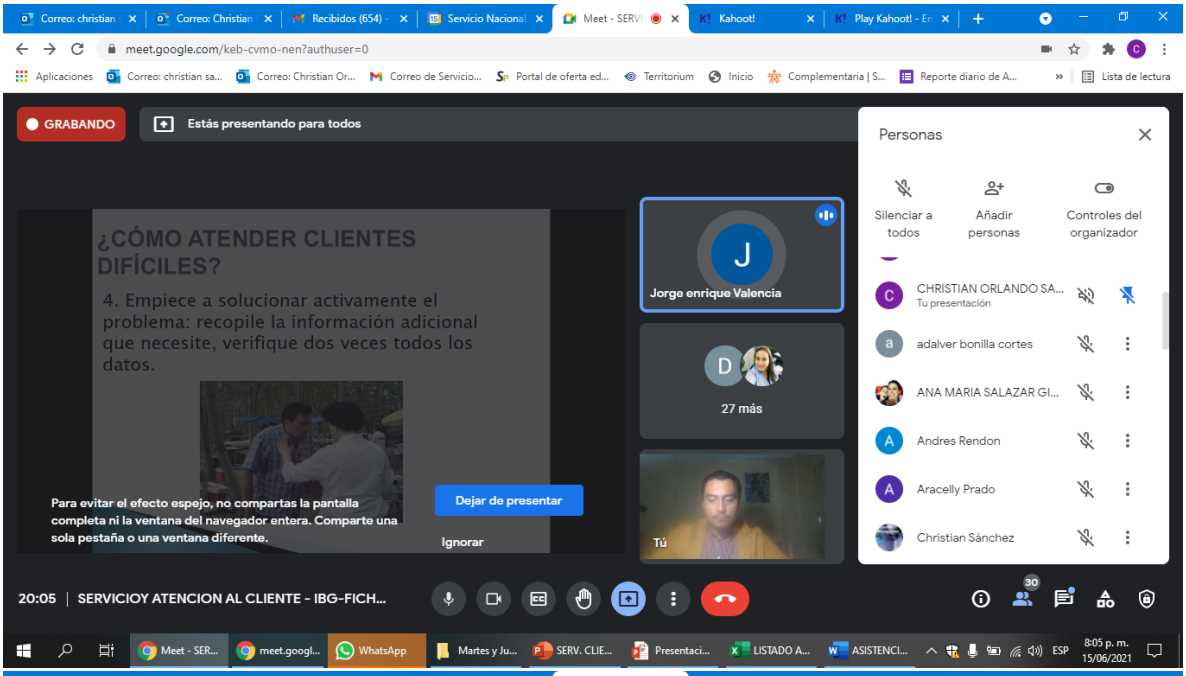


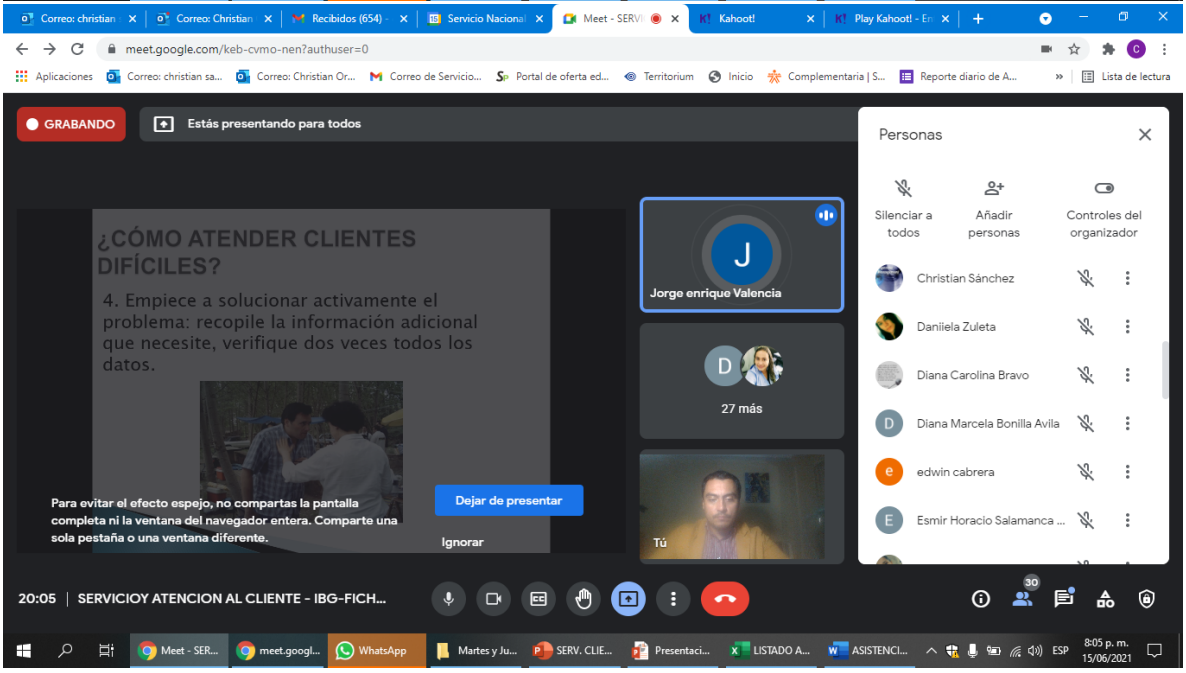
15/06/2021

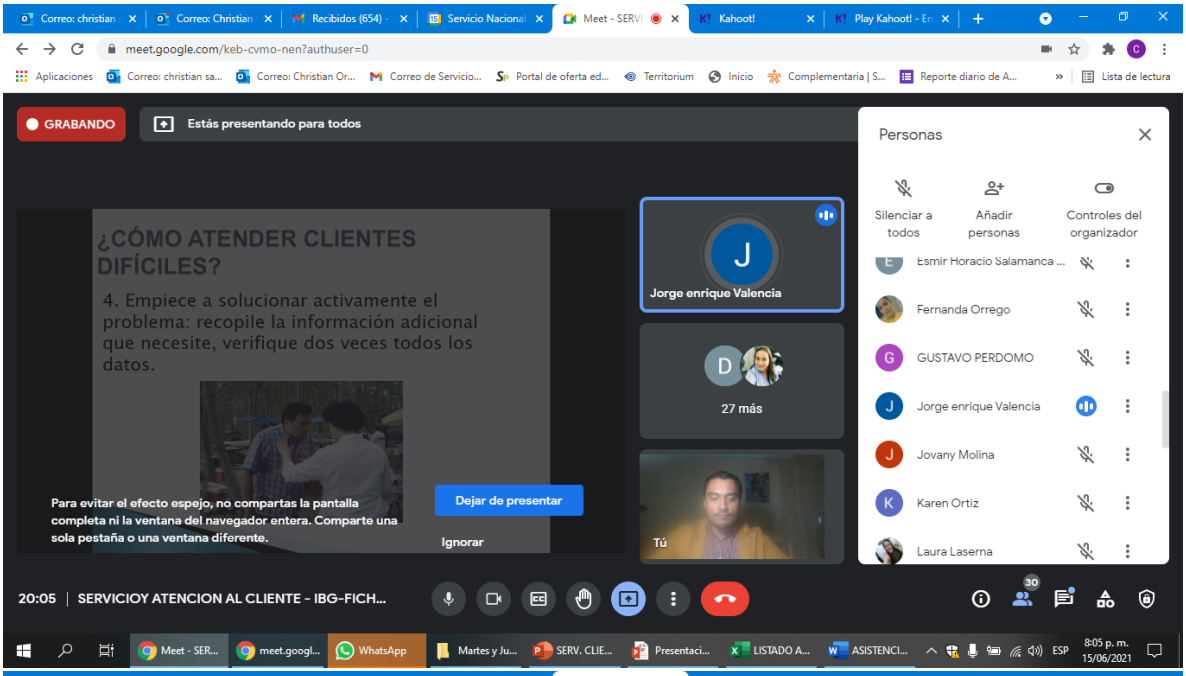

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
PECADOS Y NORMAS DEL SERVICIO
PECADOS
NORMAS
Apatía
Desaire
Frialdad
Aire de superioridad
Robotismo
Reglamento
Evasivo
Amabilidad
Comprensivo
Cortesía
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Christian Sánchez
Fernanda Orrego
yolanda carvajal c...
Samsung S
Jorge enrique Vale...
Diana Carolina Bra...
Jovany Molina
13 más
Tú
18:54 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA...

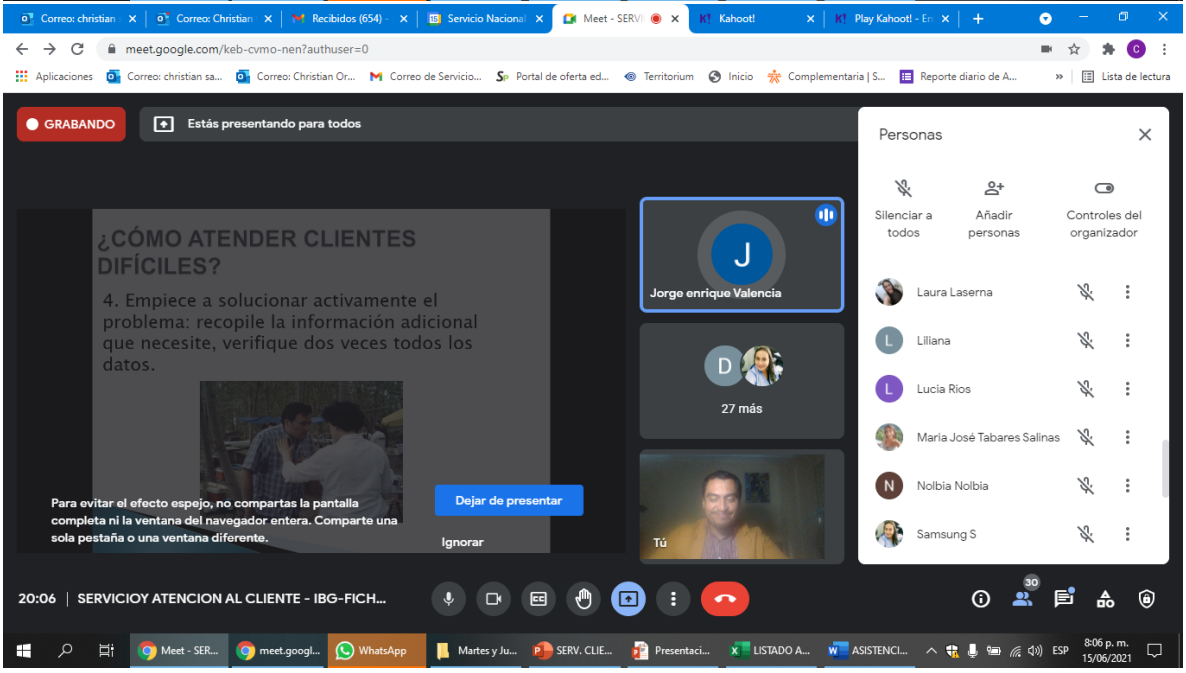

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
PECADOS Y NORMAS DEL SERVICIO
PECADOS
NORMAS
Apatía
Desaire
Frialdad
Aire de superioridad
Robotismo
Reglamento
Evasivo
Amabilidad
Comprensivo
Cortesía
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Desactivar cámara (Ctrl + E)
Christian Sánchez
Fernanda Orrego
yolanda carvajal c...
Samsung S
Jorge enrique Vale...
Diana Carolina Bra...
Jovany Molina
13 más
Tú
18:55 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA...

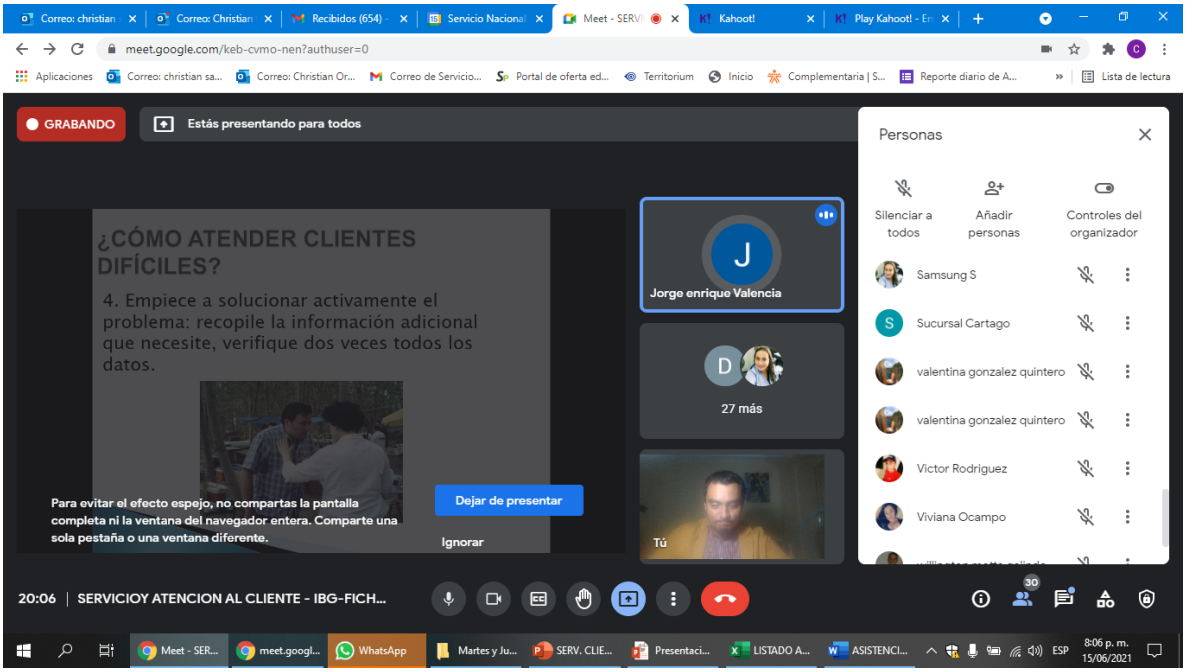

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
PECADOS Y NORMAS DEL SERVICIO
PECADOS
NORMAS
Apatía
Desaire
Frialdad
Aire de superioridad
Robotismo
Reglamento
Evasivo
Amabilidad
Comprensivo
Cortesía
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Christian Sánchez
Fernanda Orrego
yolanda carvajal c...
Samsung S
Laura Laserna
Diana Carolina Bra...
Jovany Molina
15 más
Tú
18:56 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA...

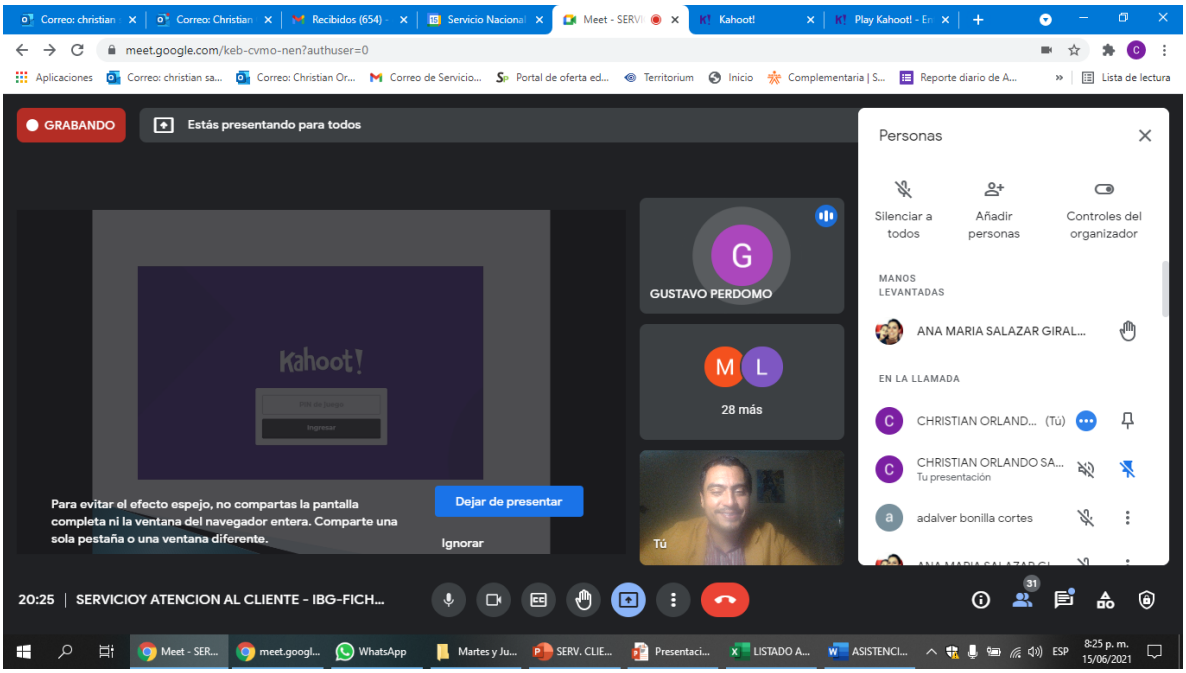

GRABANDO
Estás presentando para todos
¿CÓMO ATENDER CLIENTES DIFÍCILES?
4. Empiece a solucionar activamente el problema: recopile la información adicional que necesite, verifique dos veces todos los datos.
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Jorge enrique Valencia
27 más
Tú
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
CHRISTIAN ORLANDO SA...
Tu presentación
adalver bonilla cortes
ANA MARIA SALAZAR GI...
Andres Rendon
Aracelly Prado
Christian Sánchez
20:05 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICH...


GRABANDO
Estás presentando para todos
¿CÓMO ATENDER CLIENTES DIFÍCILES?
4. Empiece a solucionar activamente el problema: recopile la información adicional que necesite, verifique dos veces todos los datos.
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
Jorge enrique Valencia
27 más
Tú
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
Christian Sánchez
Daniiela Zuleta
Diana Carolina Bravo
Diana Marcela Bonilla Avila
edwin cabrera
Esmir Horacio Salamanca ...
20:05 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICH...

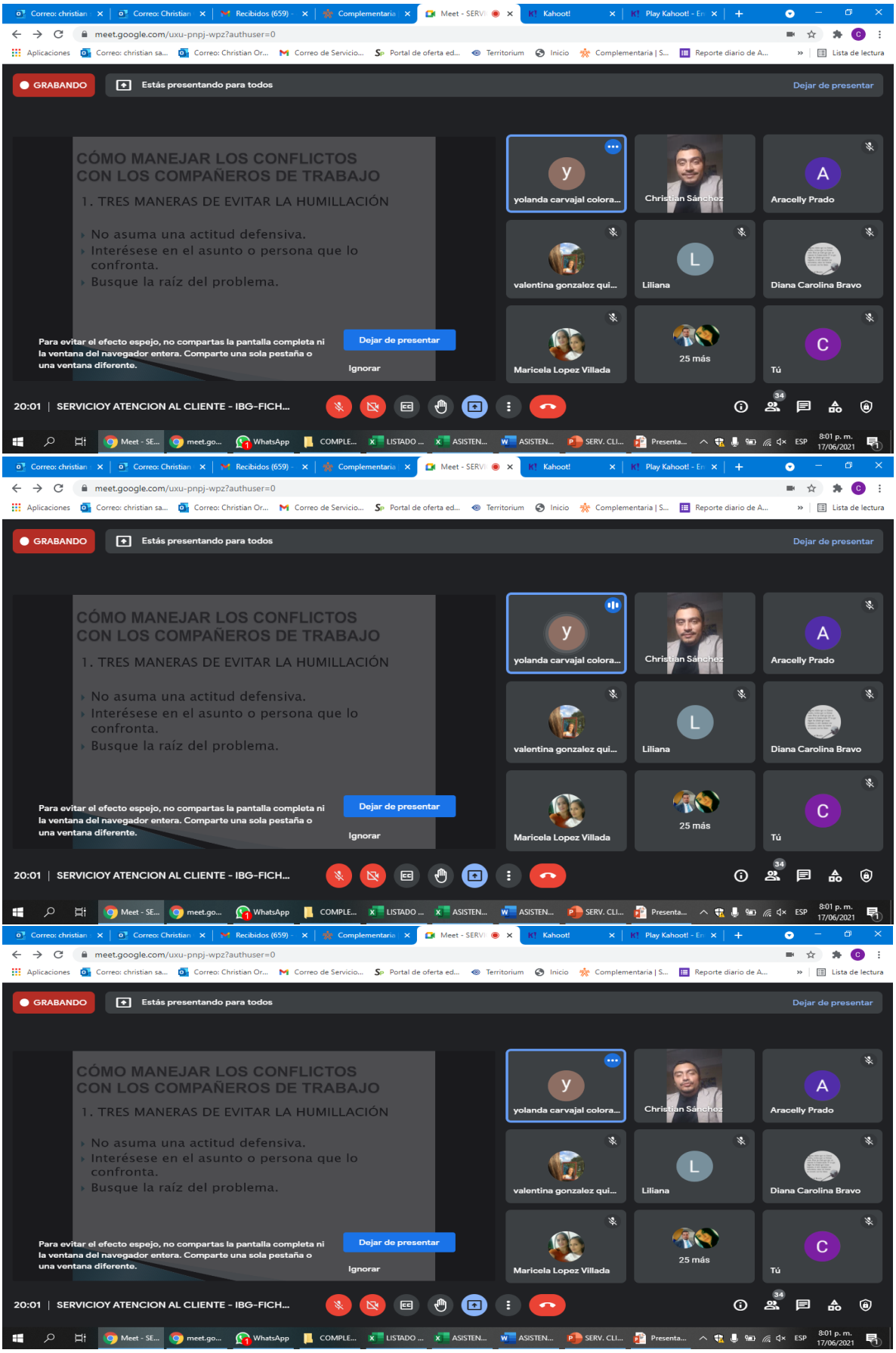

GRABANDO
Estás presentando para todos
¿CÓMO ATENDER CLIENTES DIFÍCILES?
4. Empiece a solucionar activamente el problema: recopile la información adicional que necesite, verifique dos veces todos los datos.
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Jorge enrique Valencia
27 más
Tú
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
Esmir Horacio Salamanca ...
Fernanda Orrego
GUSTAVO PERDOMO
Jorge enrique Valencia
Jovany Molina
Karen Ortiz
Laura Laserna
20:05 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICH...
30
Meet - SER...
meet.googl...
WhatsApp
Martes y Ju...
SERV. CLIE...
Presentaci...
LISTADO A...
ASISTENCI...
ESP
8:05 p. m.
15/06/2021


GRABANDO
Estás presentando para todos
¿CÓMO ATENDER CLIENTES DIFÍCILES?
4. Empiece a solucionar activamente el problema: recopile la información adicional que necesite, verifique dos veces todos los datos.
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
Jorge enrique Valencia
27 más
Tú
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
Laura Laserna
Liliana
Lucia Rios
Maria José Tabares Salinas
Nolbia Nolbia
Samsung S
20:06 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICH...
30
Meet - SER...
meet.googl...
WhatsApp
Martes y Ju...
SERV. CLIE...
Presentaci...
LISTADO A...
ASISTENCI...
ESP
8:06 p. m.
15/06/2021

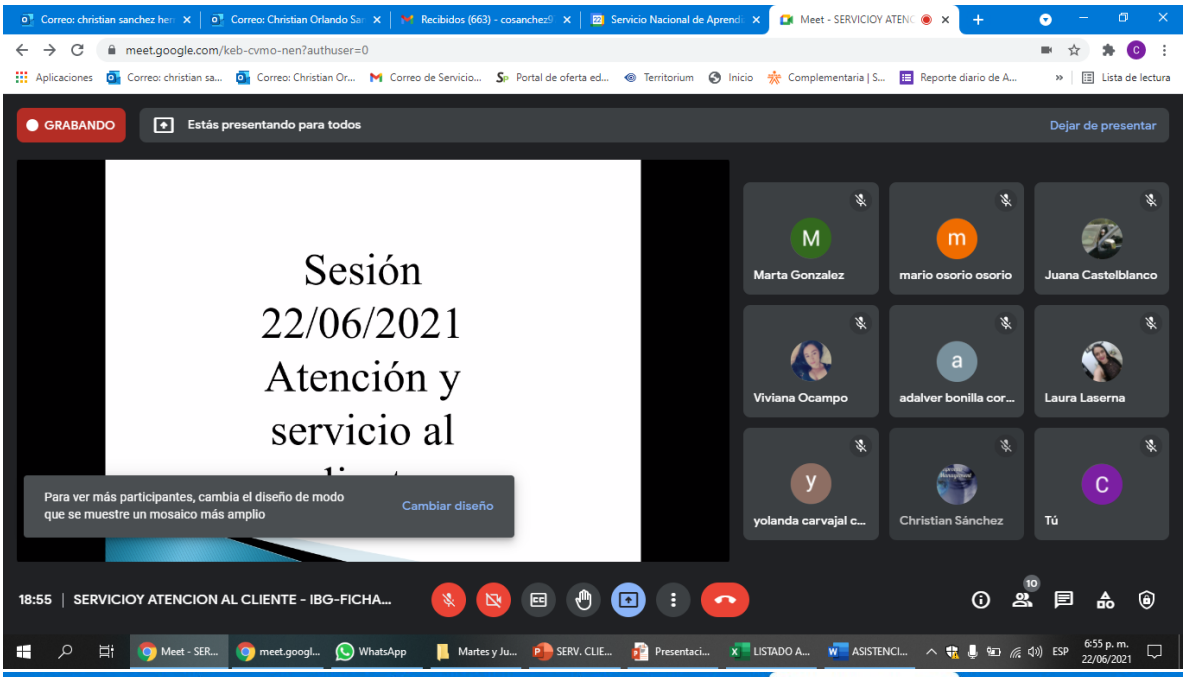

GRABANDO
Estás presentando para todos
¿CÓMO ATENDER CLIENTES DIFÍCILES?
4. Empiece a solucionar activamente el problema: recopile la información adicional que necesite, verifique dos veces todos los datos.
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
Jorge enrique Valencia
27 más
Tú
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
Samsung S
Sucursal Cartago
valentina gonzalez quintero
valentina gonzalez quintero
Victor Rodriguez
Viviana Ocampo
20:06 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICH...

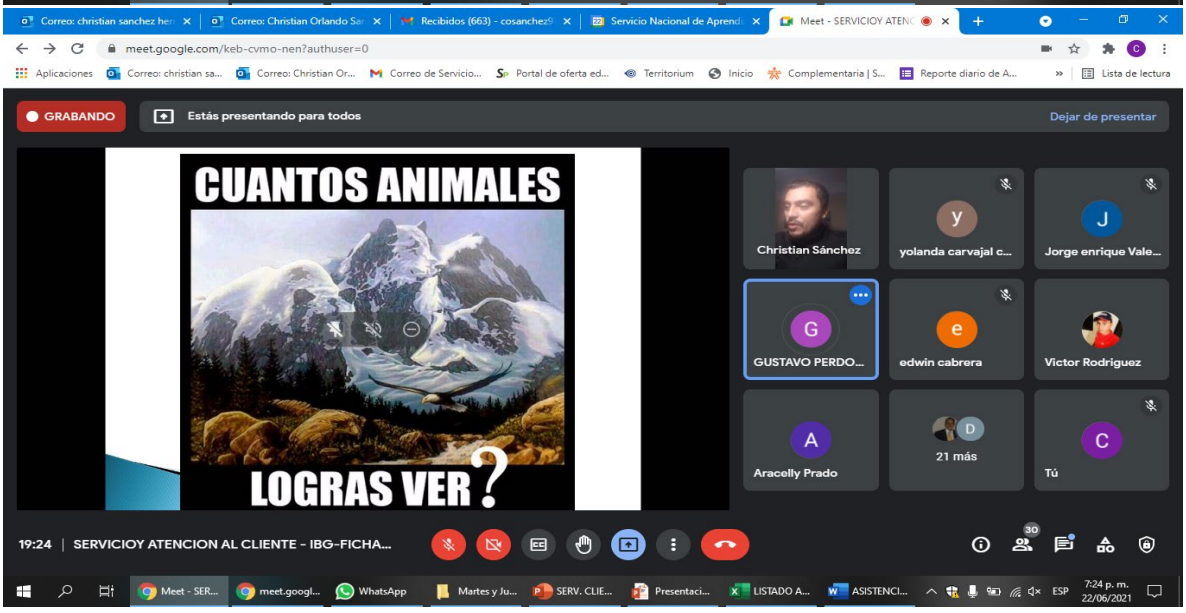

GRABANDO
Estás presentando para todos
Kahoot!
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
GUSTAVO PERDOMO
28 más
Tú
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
Controles del organizador
MANOS LEVANTADAS
ANA MARIA SALAZAR GIRAL...
EN LA LLAMADA
CHRISTIAN ORLAND... (Tú)
CHRISTIAN ORLANDO SA...
Tu presentación
adalver bonilla cortes
20:25 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICH...

17/06/2021

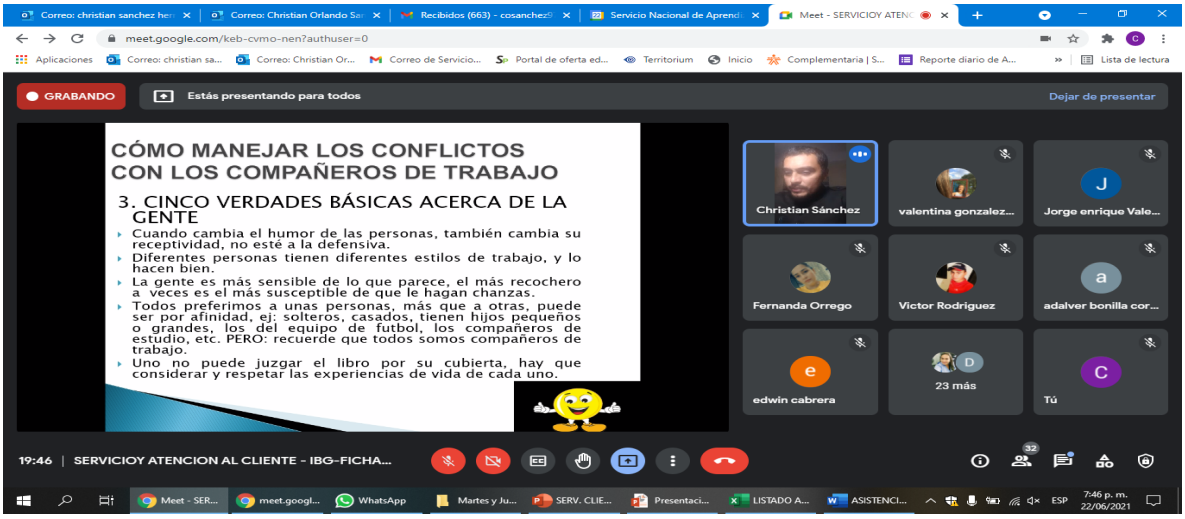

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CÓMO MANEJAR LOS CONFLICTOS CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO
1. TRES MANERAS DE EVITAR LA HUMILLACIÓN
No asuma una actitud defensiva.
Interésese en el asunto o persona que lo confronta.
Busque la raíz del problema.
Para evitar el efecto espejo, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
yolanda carvajal colora...
Christian Sánchez
Aracelly Prado
valentina gonzalez qui...
Liliana
Diana Carolina Bravo
Maricela Lopez Villada
25 más
Tú
20:01 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICH...

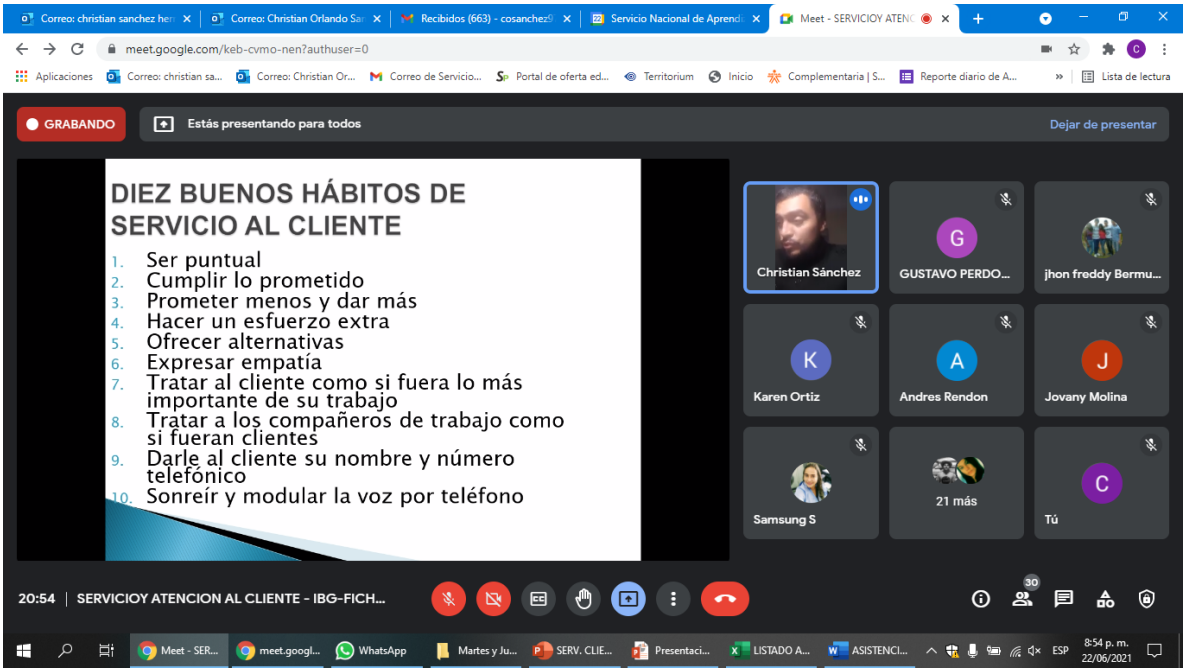
22/06/2021


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Sesión
22/06/2021
Atención y
servicio al
Para ver más participantes, cambia el diseño de modo que se muestre un mosaico más amplio
Cambiar diseño
Marta Gonzalez
mario osorio osorio
Juana Castelblanco
Viviana Ocampo
adalver bonilla cor...
Laura Laserna
yolanda carvajal c...
Christian Sánchez
Tú
18:55 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA...
6:55 p. m.
22/06/2021

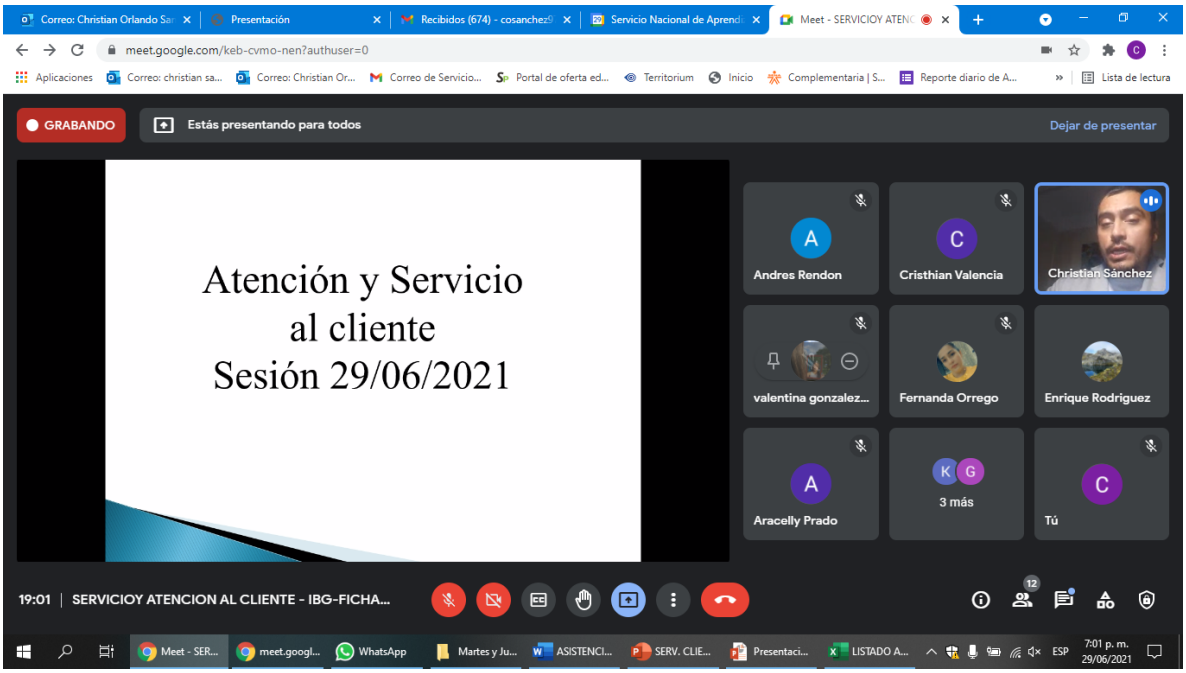

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CUANTOS ANIMALES
LOGRAS VER?
Christian Sánchez
yolanda carvajal c...
Jorge enrique Vale...
GUSTAVO PERDO...
edwin cabrera
Victor Rodriguez
Aracelly Prado
21 más
Tú
19:24 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA...
7:24 p. m.
22/06/2021

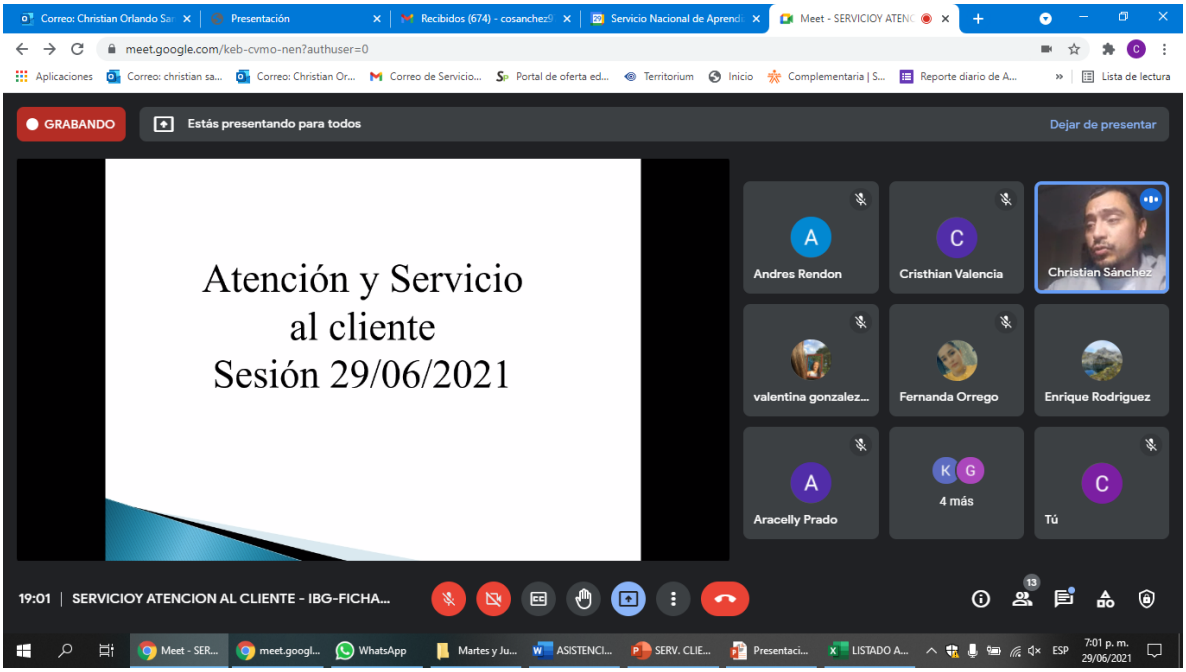
24/06/2021


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CÓMO MANEJAR LOS CONFLICTOS CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO
3. CINCO VERDADES BÁSICAS ACERCA DE LA GENTE
Cuando cambia el humor de las personas, también cambia su receptividad, no esté a la defensiva.
Diferentes personas tienen diferentes estilos de trabajo, y lo hacen bien.
La gente es más sensible de lo que parece, el más recochero a veces es el más susceptible de que le hagan chanzas.
Todos preferimos a unas personas, más que a otras, puede ser por afinidad, ej: solteros, casados, tienen hijos pequeños o grandes, los del equipo de futbol, los compañeros de estudio, etc. PERO: recuerde que todos somos compañeros de trabajo.
Uno no puede juzgar el libro por su cubierta, hay que considerar y respetar las experiencias de vida de cada uno.
Christian Sánchez
valentina gonzalez...
Jorge enrique Vale...
Fernanda Orrego
Victor Rodriguez
adalver bonilla cor...
edwin cabrera
23 más
Tú
19:46 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
DIEZ BUENOS HÁBITOS DE SERVICIO AL CLIENTE
1. Ser puntual
2. Cumplir lo prometido
3. Prometer menos y dar más
4. Hacer un esfuerzo extra
5. Ofrecer alternativas
6. Expresar empatía
7. Tratar al cliente como si fuera lo más importante de su trabajo
8. Tratar a los compañeros de trabajo como si fueran clientes
9. Darle al cliente su nombre y número telefónico
10. Sonreír y modular la voz por teléfono
Christian Sánchez
GUSTAVO PERDO...
jhon freddy Bermu...
Karen Ortiz
Andres Rendon
Jovany Molina
Samsung S
21 más
Tú
20:54 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICH...

29/06/2021


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Atención y Servicio
al cliente
Sesión 29/06/2021
Andres Rendon
Cristhian Valencia
Christian Sánchez
valentina gonzalez...
Fernanda Orrego
Enrique Rodriguez
Aracelly Prado
3 más
Tú
19:01 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Atención y Servicio
al cliente
Sesión 29/06/2021
Andres Rendon
Cristhian Valencia
Christian Sánchez
valentina gonzalez...
Fernanda Orrego
Enrique Rodriguez
Aracelly Prado
4 más
Tú
19:01 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
MOMENTOS DE LA VERDAD
CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA
Contexto
700 nuevos productos son lanzados cada día
Cerca de 27.000 nuevos productos de alimentación y del hogar aparecen cada año en las estanterías de los almacenes en todo el mundo, incluyendo más de 100 desodorantes, 180 cereales para el desayuno y 300 fragancias para mujeres
Más de 2 millones de marcas compiten por llamar la atención del consumidor
Hoy en día los esfuerzos de marketing ponen en promedio cinco veces más mensajes que hace dos décadas
Los niños, a los 18 meses de edad, pueden reconocer logotipos y a los 10, han memorizado de 300 a 400 marcas
Christian Sánchez
Diana Alzate
EDUAR PEREZ OS...
Diana Carolina Bra...
valentina gonzalez...
Andres Rendon
Victor Rodriguez
18 más
Tú
20:16 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICHA...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA
Contexto
El negocio promedio nunca tiene noticia del 96% de sus clientes descontentos
De los clientes que presentan una queja, entre el 54% y el 70% volverán a negociar con la organización, si el problema se resolvió
Esta cifra llega hasta un 95% si el cliente cree que el problema se resolvió rápidamente
El cliente promedio que ha tenido un problema con una organización lo comenta con 9 o 10 personas. El 13% de las personas que han tenido un problema con una organización, refieren el incidente a más de 20 personas
Los clientes que se han quejado ante una organización cuyos problemas se han resuelto satisfactoriamente, comentan el tratamiento con un promedio de 5 personas
Christian Sánchez
Diana Alzate
EDUAR PEREZ OS...
Diana Carolina Bra...
valentina gonzalez...
Andres Rendon
Victor Rodriguez
20 más
Tú
20:20 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICH...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA
Concepto
FIDELIDAD
La fidelidad es una noción que en su nivel más abstracto implica una conexión verdadera con una fuente o fuentes. La palabra "fidelidad" deriva de la palabra fidelitas (latín), y su significado es servir a un dios.
Christian Sánchez
Diana Alzate
EDUAR PEREZ ...
Diana Carolina Bra...
valentina gonzalez...
Victor Rodriguez
edwin cabrera
20 más
Tú
20:28 | SERVICIOY ATENCION AL CLIENTE - IBG-FICH...