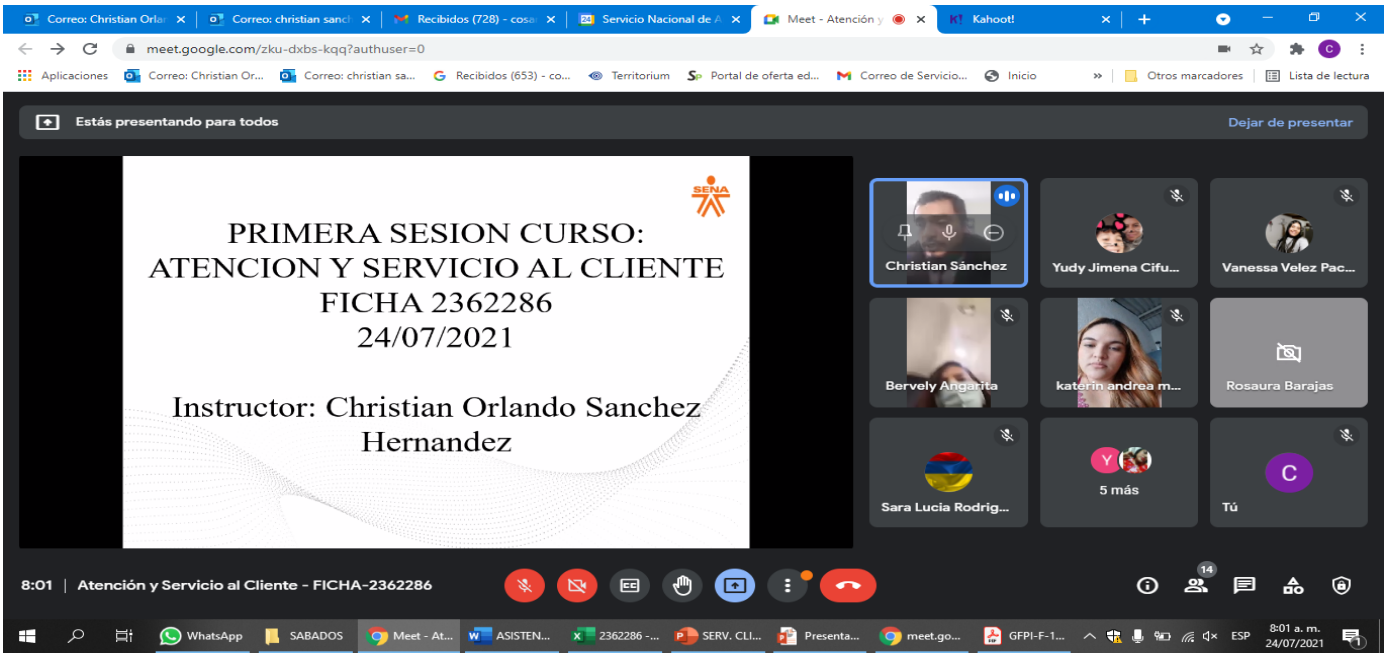
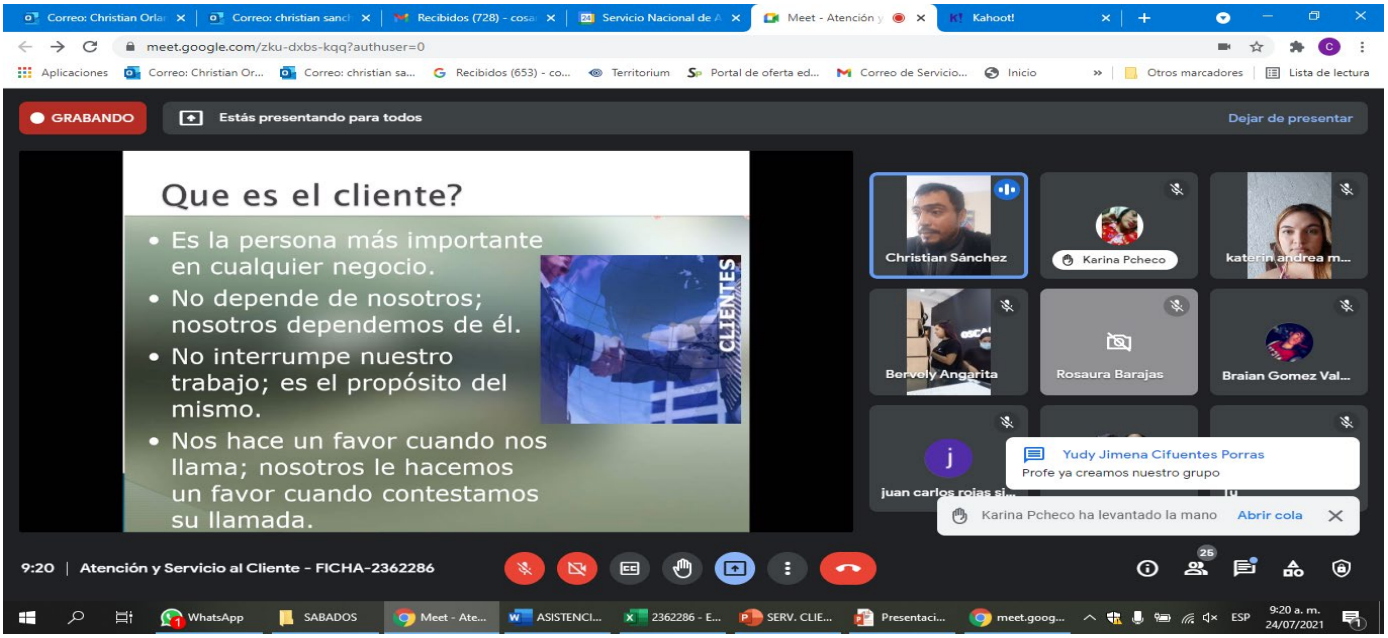
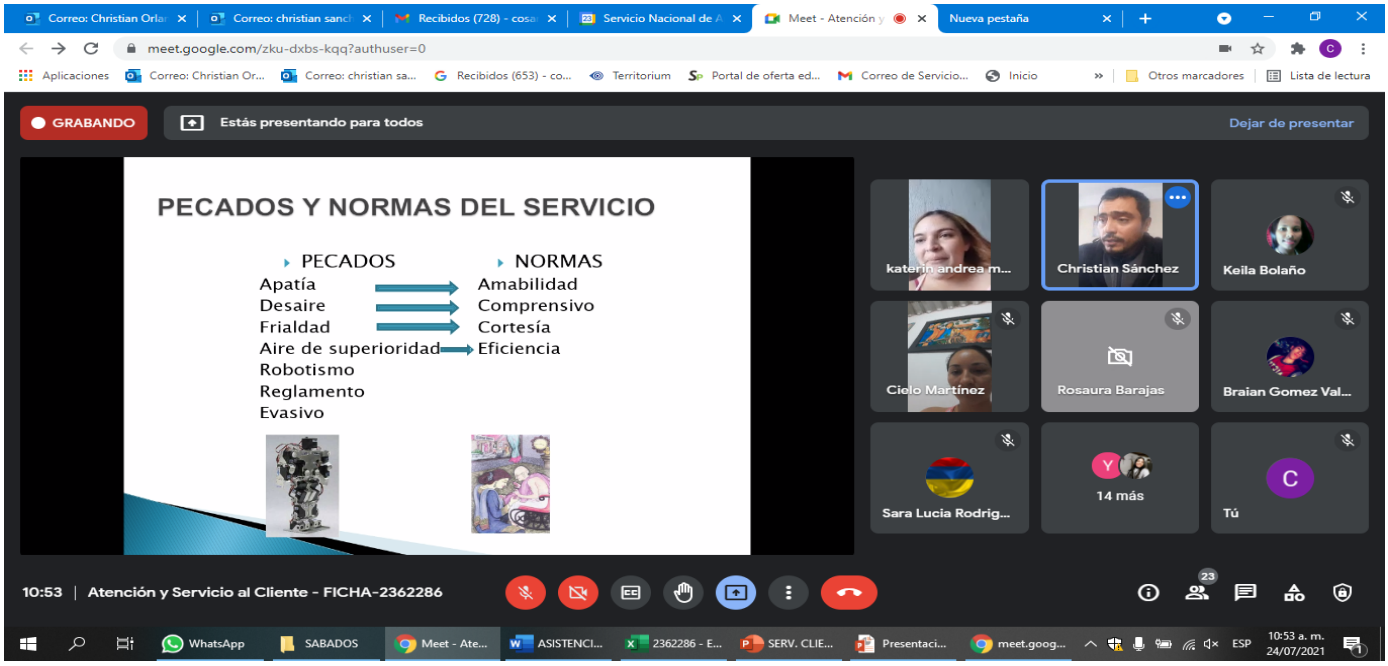
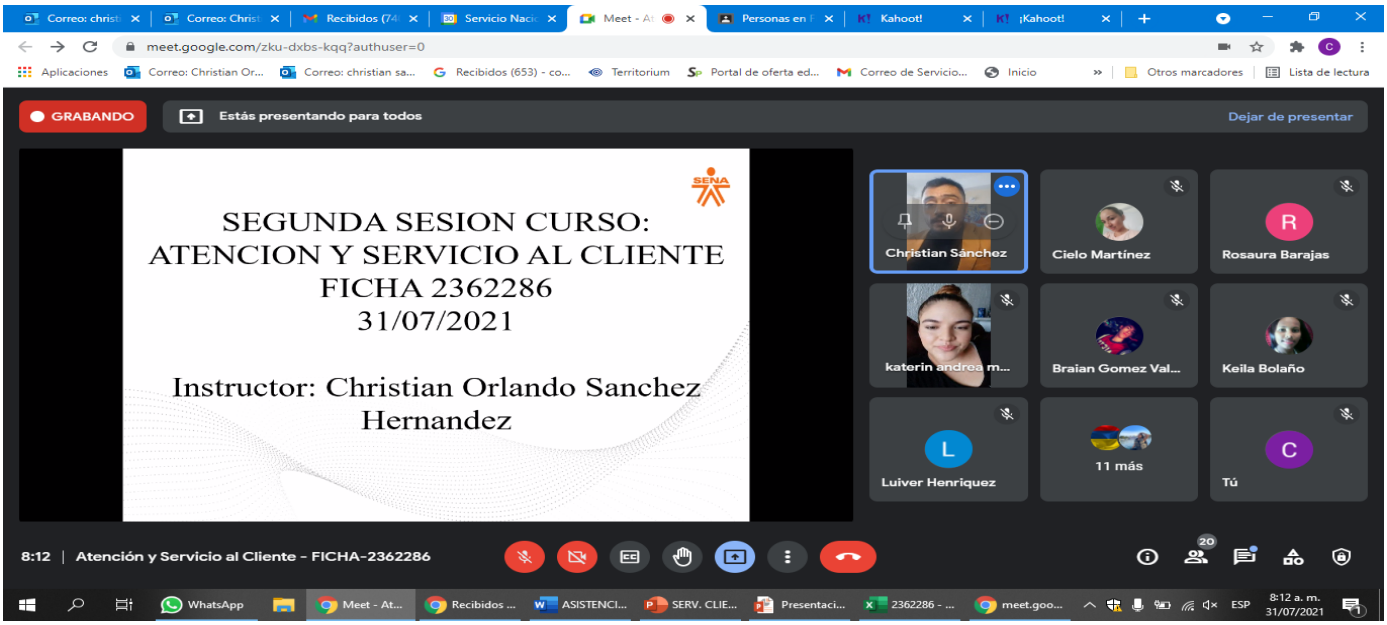
ASISTENCIA - SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE FICHA 2362286

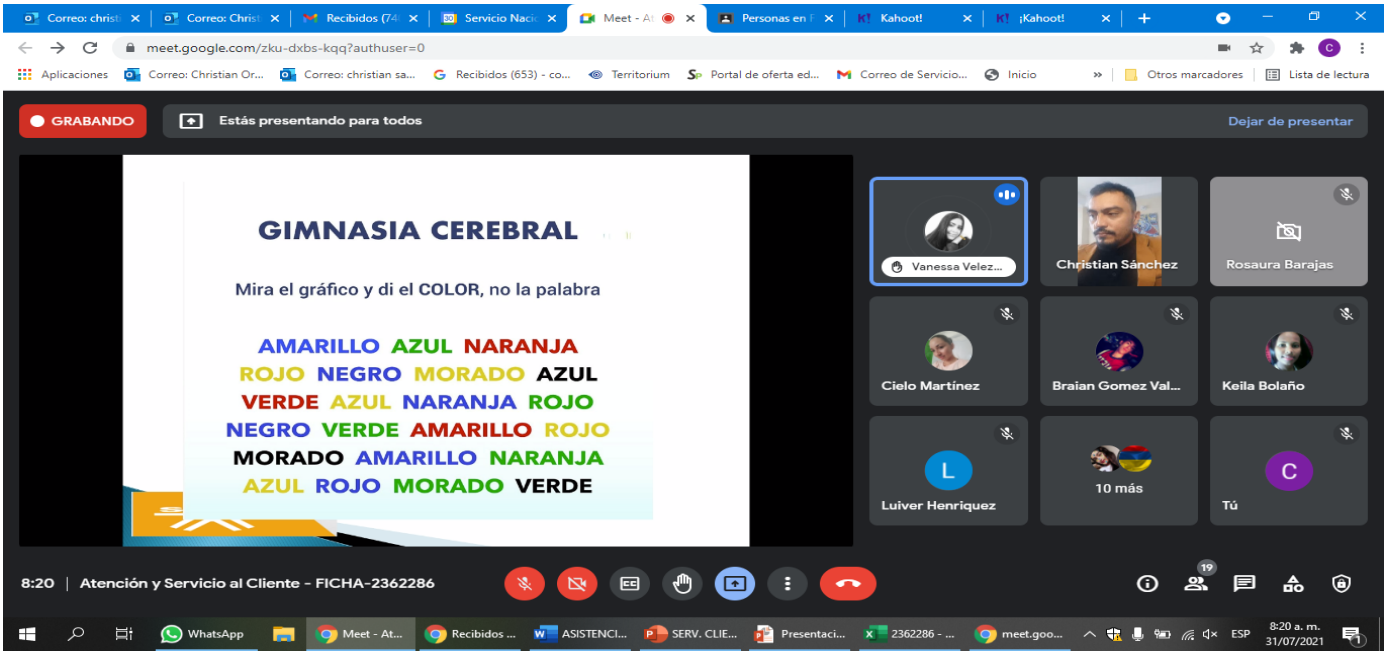
24/07/2021





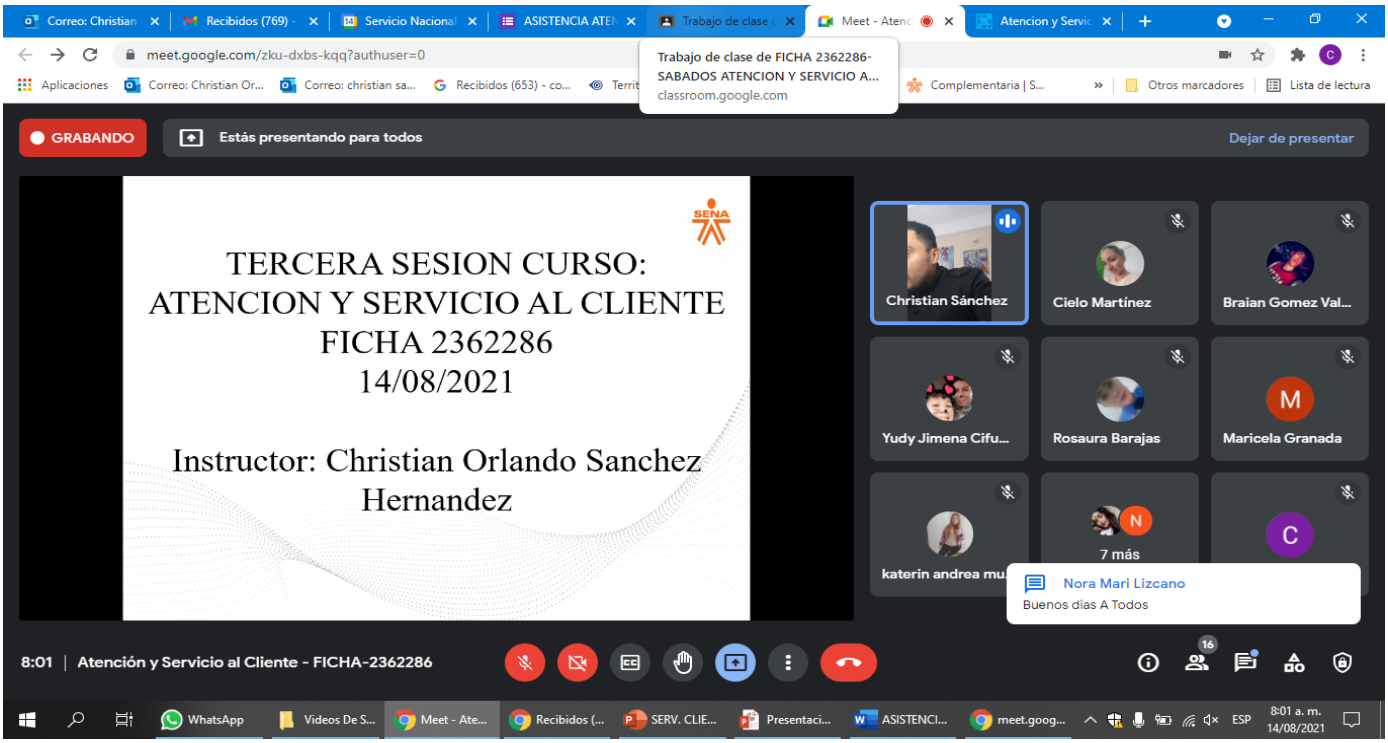


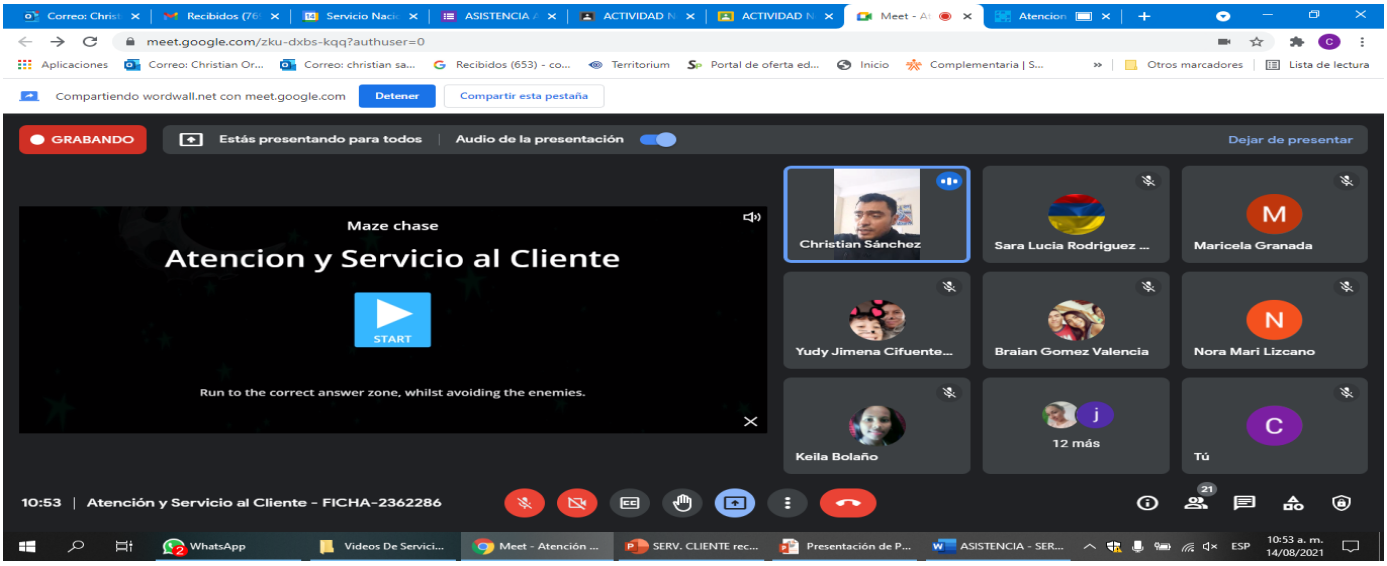

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
SEGUNDA SESION CURSO:
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
FICHA 2362286
31/07/2021
Instructor: Christian Orlando Sanchez Hernandez
Christian Sánchez
Cielo Martínez
Rosaura Barajas
katerin andrea m...
Braian Gomez Val...
Keila Bolaño
Luiver Henriquez
11 más
Tú
8:12 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286

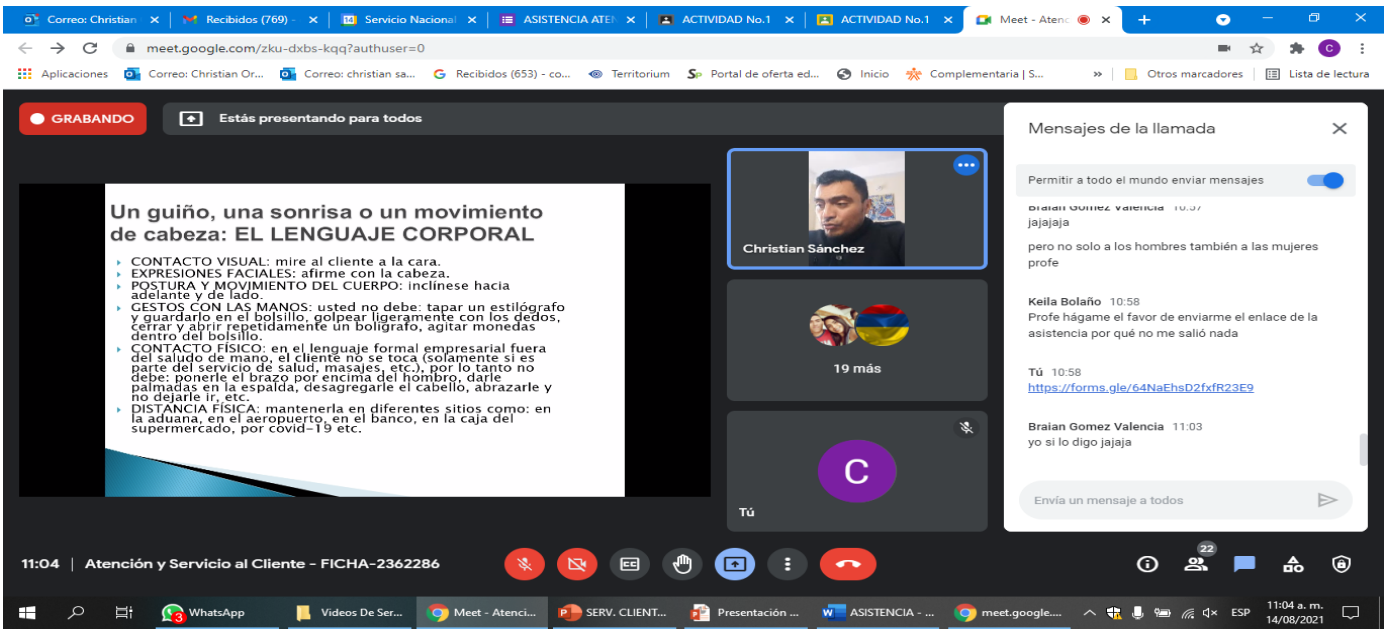

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
GIMNASIA CEREBRAL
Mira el gráfico y di el COLOR, no la palabra
AMARILLO AZUL NARANJA
ROJO NEGRO MORADO AZUL
VERDE AZUL NARANJA ROJO
NEGRO VERDE AMARILLO ROJO
MORADO AMARILLO NARANJA
AZUL ROJO MORADO VERDE
Vanessa Velez...
Christian Sánchez
Rosaura Barajas
Cielo Martínez
Braian Gomez Val...
Keila Bolaño
Luiver Henriquez
10 más
Tú
8:20 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
¿CÓMO ATENDER CLIENTES DIFÍCILES?
2. Evite caer en la trampa del filtro negativo: evite interpretar mal el comportamiento del cliente (no se enfrente en una pelea).
Christian Sánchez
Cielo Martínez
Rosaura Barajas
Keila Bolaño
katerin andrea m...
Luiver Henriquez
Yazmin Issa
12 más
Tú
8:36 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286

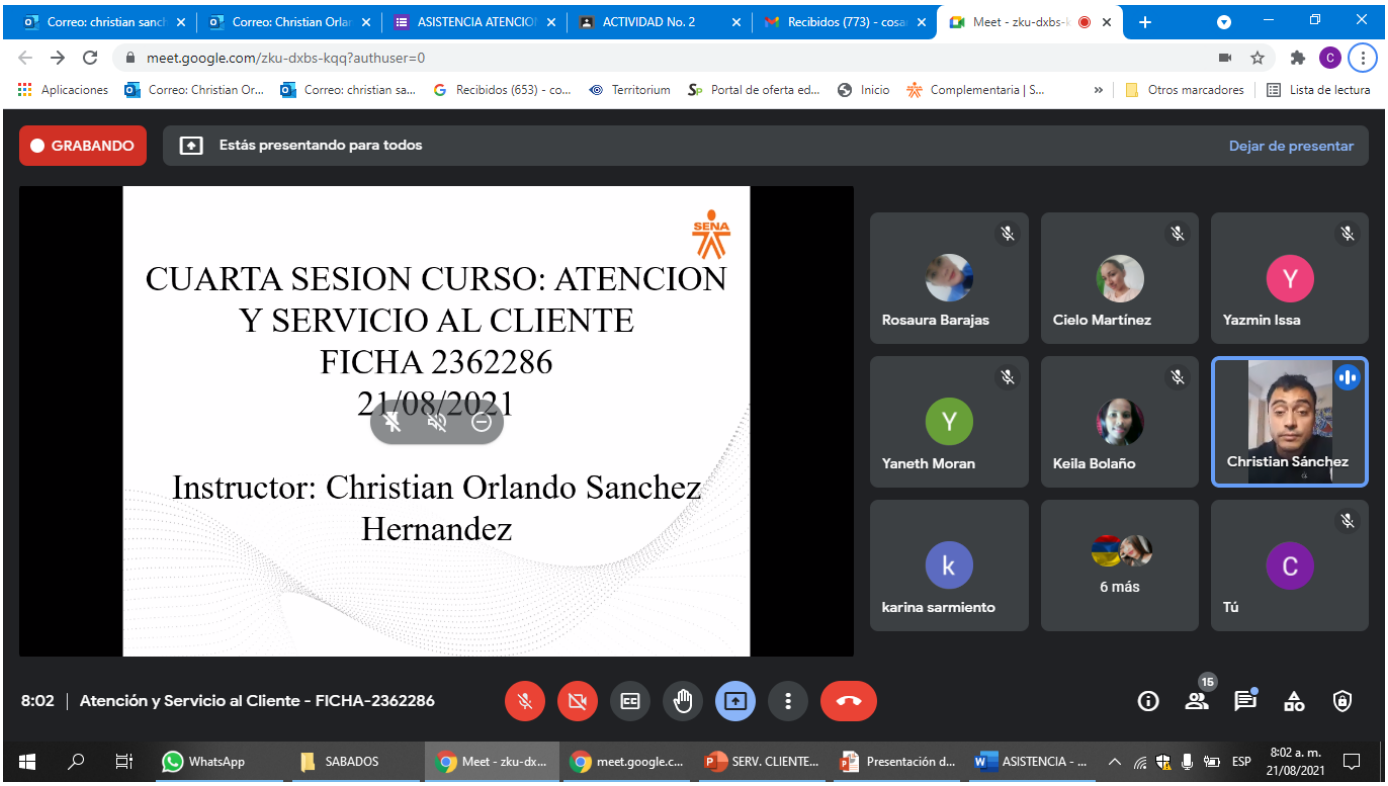
14/08/2021

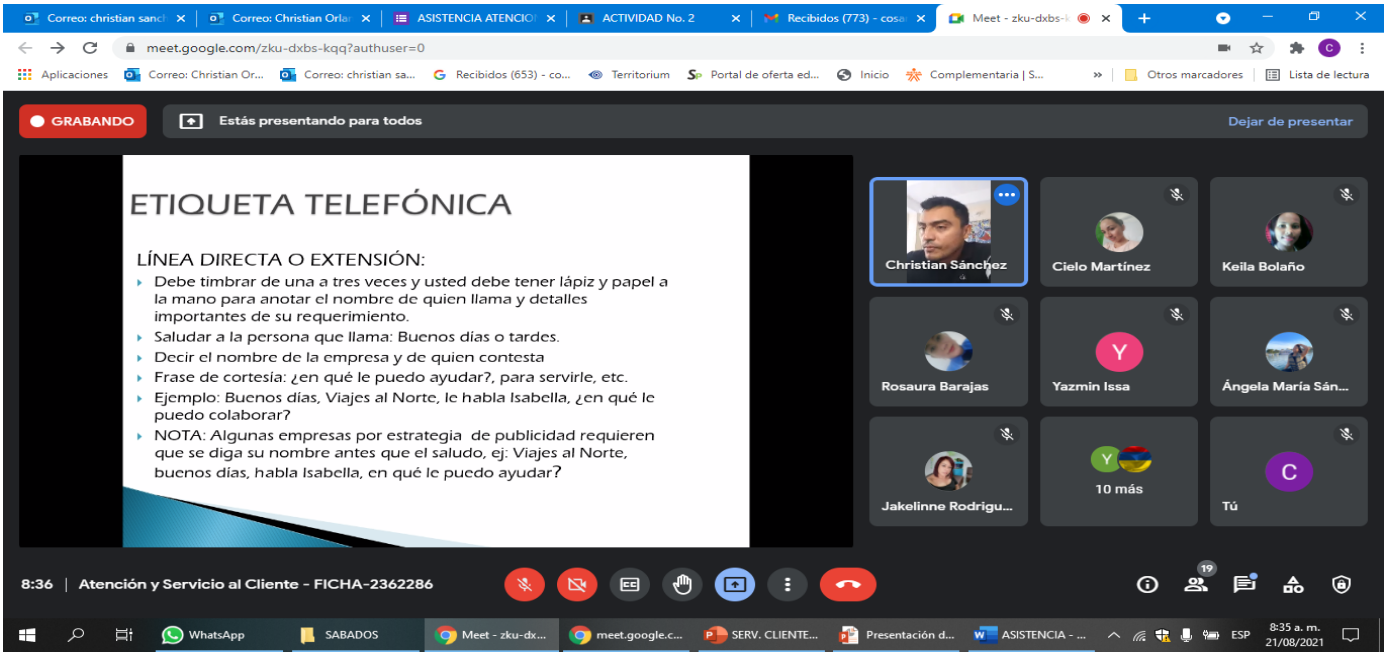

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
TERCERA SESION CURSO:
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
FICHA 2362286
14/08/2021
Instructor: Christian Orlando Sanchez Hernandez
Christian Sánchez
Cielo Martínez
Braian Gomez Val...
Yudy Jimena Cifu...
Rosaura Barajas
Maricela Granada
katerin andrea mu...
7 más
Nora Mari Lizcano
Buenos días A Todos
8:01 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286

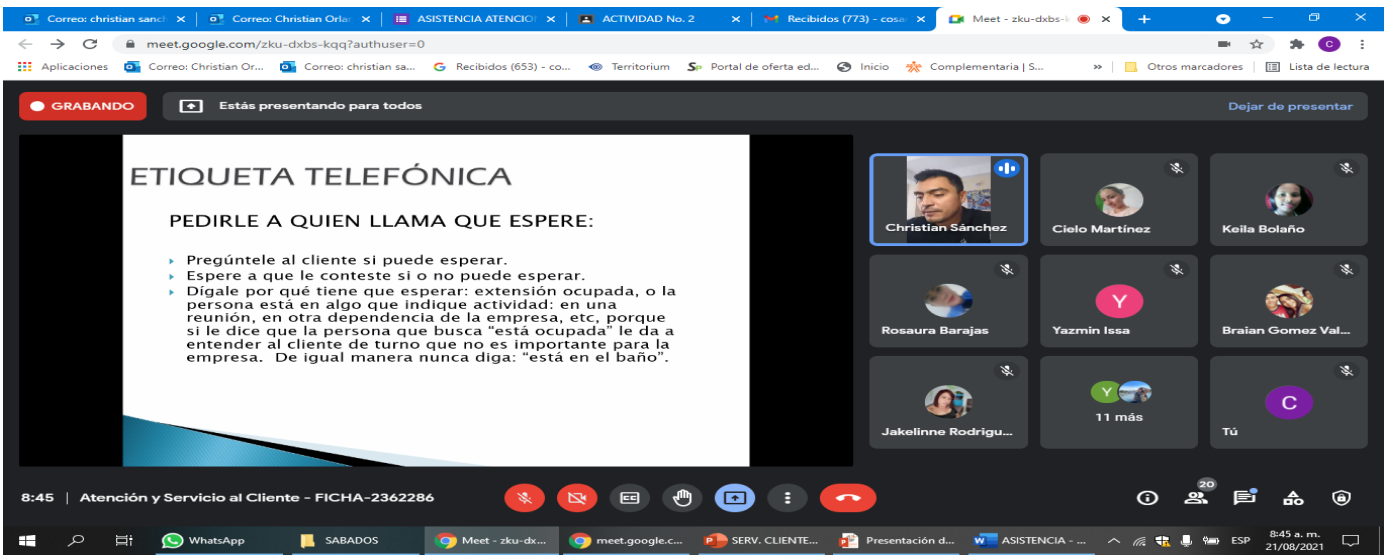

Compartiendo wordwall.net con meet.google.com
Detener
Compartir esta pestaña
GRABANDO
Estás presentando para todos
Audio de la presentación
Dejar de presentar
Maze chase
Atencion y Servicio al Cliente
START
Run to the correct answer zone, whilst avoiding the enemies.
Christian Sánchez
Sara Lucia Rodriguez ...
Maricela Granada
Yudy Jimena Cifuente...
Braian Gomez Valencia
Nora Mari Lizcano
Keila Bolaño
12 más
Tú
10:53 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286


GRABANDO
Estás presentando para todos
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
19 más
Tú
Mensajes de la llamada
Permitir a todo el mundo enviar mensajes
jajajaja
pero no solo a los hombres también a las mujeres profe
Keila Bolaño 10:58
Profe hágame el favor de enviarme el enlace de la asistencia por qué no me salió nada
Tú 10:58
https://forms.gle/64NaEhsD2fxfR23E9
Braian Gomez Valencia 11:03
yo si lo digo jajaja
Envía un mensaje a todos
11:04 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286

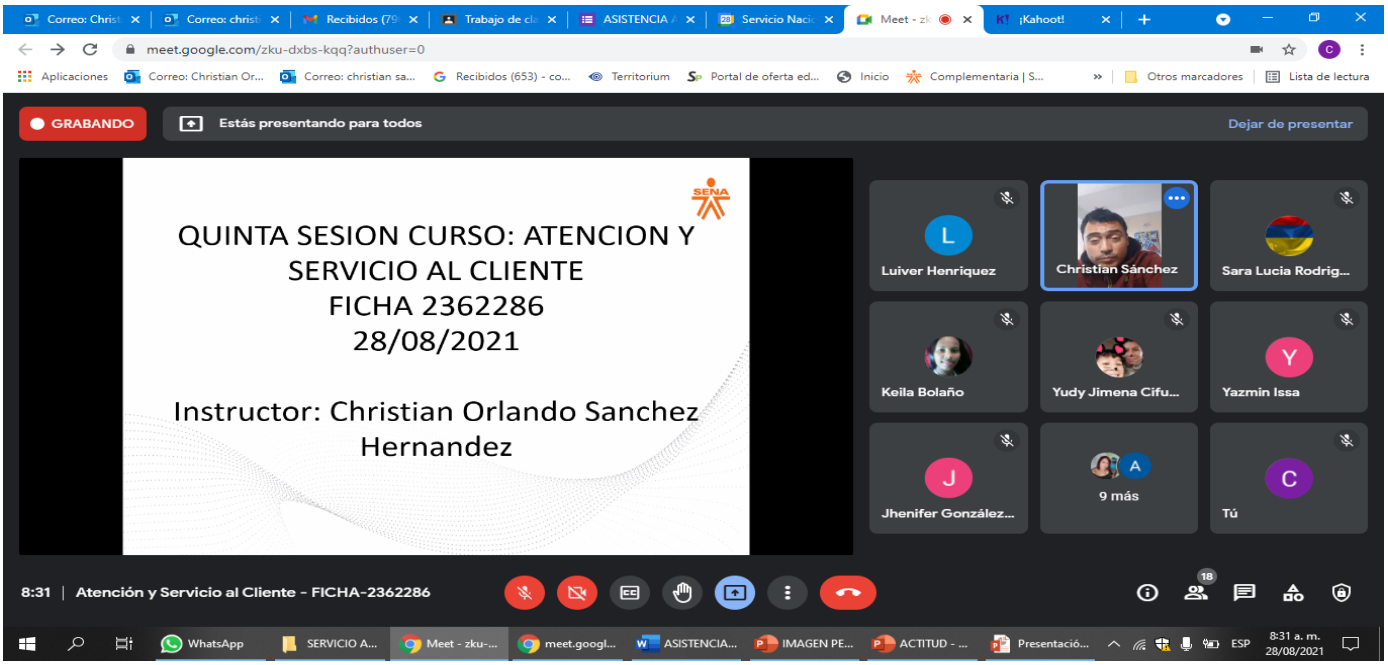
21/08/2021

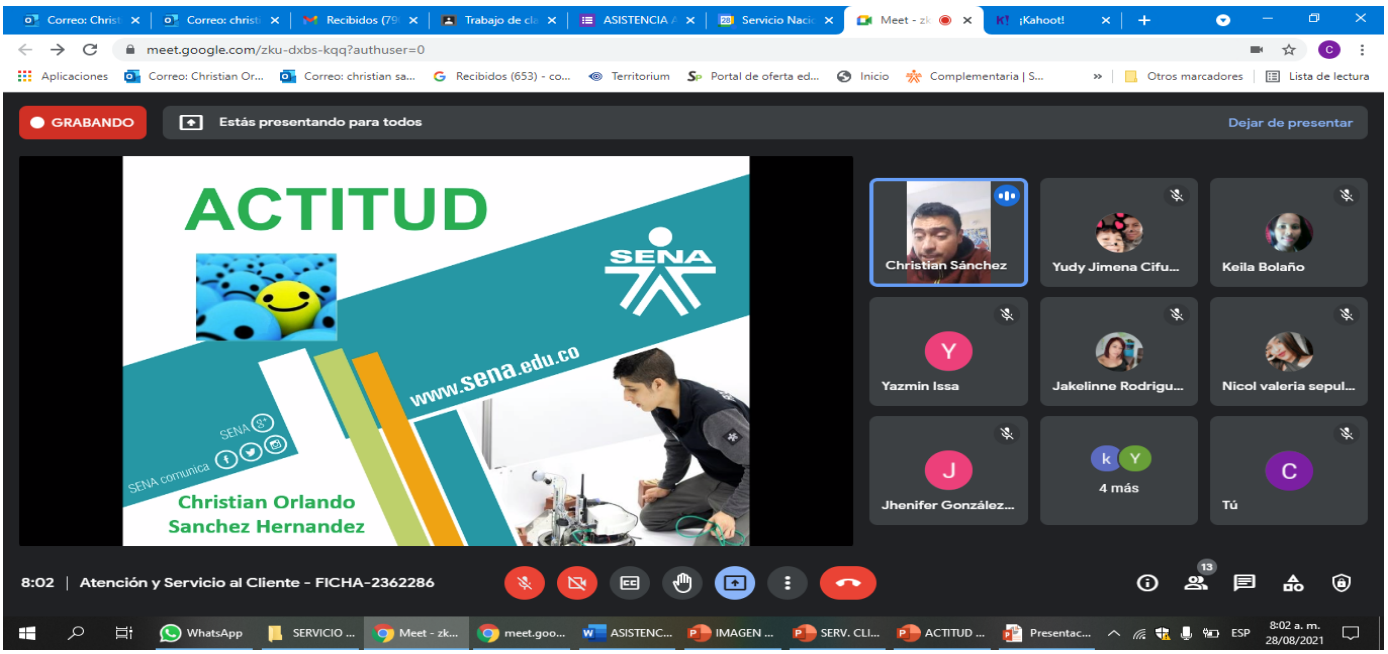

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CUARTA SESION CURSO: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
FICHA 2362286
21/08/2021
Instructor: Christian Orlando Sanchez Hernandez
Rosaura Barajas
Cielo Martínez
Yazmin Issa
Yaneth Moran
Keila Bolaño
Christian Sánchez
karina sarmiento
6 más
Tú
8:02 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286

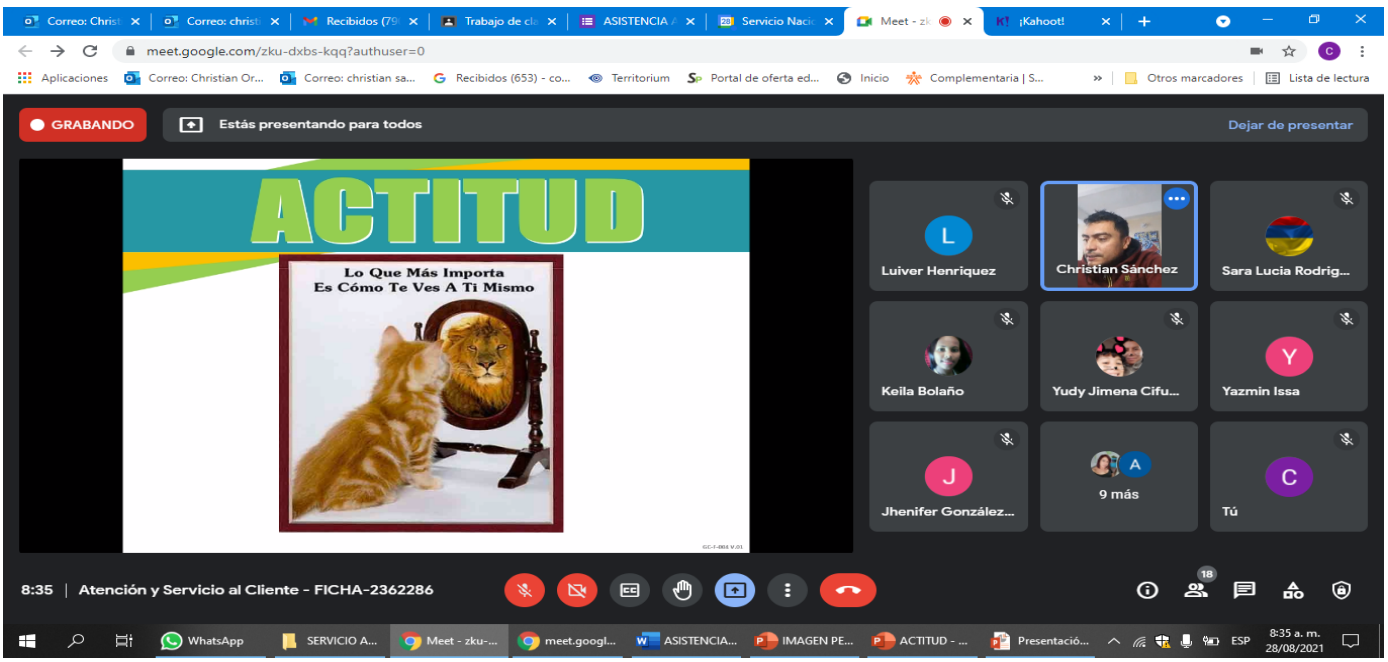

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ETIQUETA TELEFÓNICA
LÍNEA DIRECTA O EXTENSIÓN:
Debe timbrar de una a tres veces y usted debe tener lápiz y papel a la mano para anotar el nombre de quien llama y detalles importantes de su requerimiento.
Saludar a la persona que llama: Buenos días o tardes.
Decir el nombre de la empresa y de quien contesta
Frase de cortesía: ¿en qué le puedo ayudar?, para servirle, etc.
Ejemplo: Buenos días, Viajes al Norte, le habla Isabella, ¿en qué le puedo colaborar?
NOTA: Algunas empresas por estrategia de publicidad requieren que se diga su nombre antes que el saludo, ej: Viajes al Norte, buenos días, habla Isabella, en qué le puedo ayudar?
Christian Sánchez
Cielo Martínez
Keila Bolaño
Rosaura Barajas
Yazmin Issa
Ángela María Sán...
Jakelinne Rodrigu...
10 más
Tú
8:36 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ETIQUETA TELEFÓNICA
PEDIRLE A QUIEN LLAMA QUE ESPERE:
Pregúntele al cliente si puede esperar.
Espere a que le conteste si o no puede esperar.
Dígale por qué tiene que esperar: extensión ocupada, o la persona está en algo que indique actividad: en una reunión, en otra dependencia de la empresa, etc, porque si le dice que la persona que busca "está ocupada" le da a entender al cliente de turno que no es importante para la empresa. De igual manera nunca diga: "está en el baño".
Christian Sánchez
Cielo Martínez
Keila Bolaño
Rosaura Barajas
Yazmin Issa
Braian Gomez Val...
Jakelinne Rodrigu...
11 más
Tú
8:45 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286

28/08/2021


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
QUINTA SESION CURSO: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
FICHA 2362286
28/08/2021
Instructor: Christian Orlando Sanchez Hernandez
Luiver Henriquez
Christian Sánchez
Sara Lucia Rodrig...
Keila Bolaño
Yudy Jimena Cifu...
Yazmin Issa
Jhenifer González...
9 más
Tú
8:31 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ACTITUD
SENA
www.sena.edu.co
SENA comunica
Christian Orlando Sanchez Hernandez
Christian Sánchez
Yudy Jimena Cifu...
Keila Bolaño
Yazmin Issa
Jakelinne Rodrigu...
Nicol valeria sepul...
Jhenifer González...
4 más
Tú
8:02 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ACTITUD
Lo Que Más Importa
Es Cómo Te Ves A Ti Mismo
Luiver Henriquez
Christian Sánchez
Sara Lucia Rodrig...
Keila Bolaño
Yudy Jimena Cifu...
Yazmin Issa
Jhenifer González...
9 más
Tú
8:35 | Atención y Servicio al Cliente - FICHA-2362286