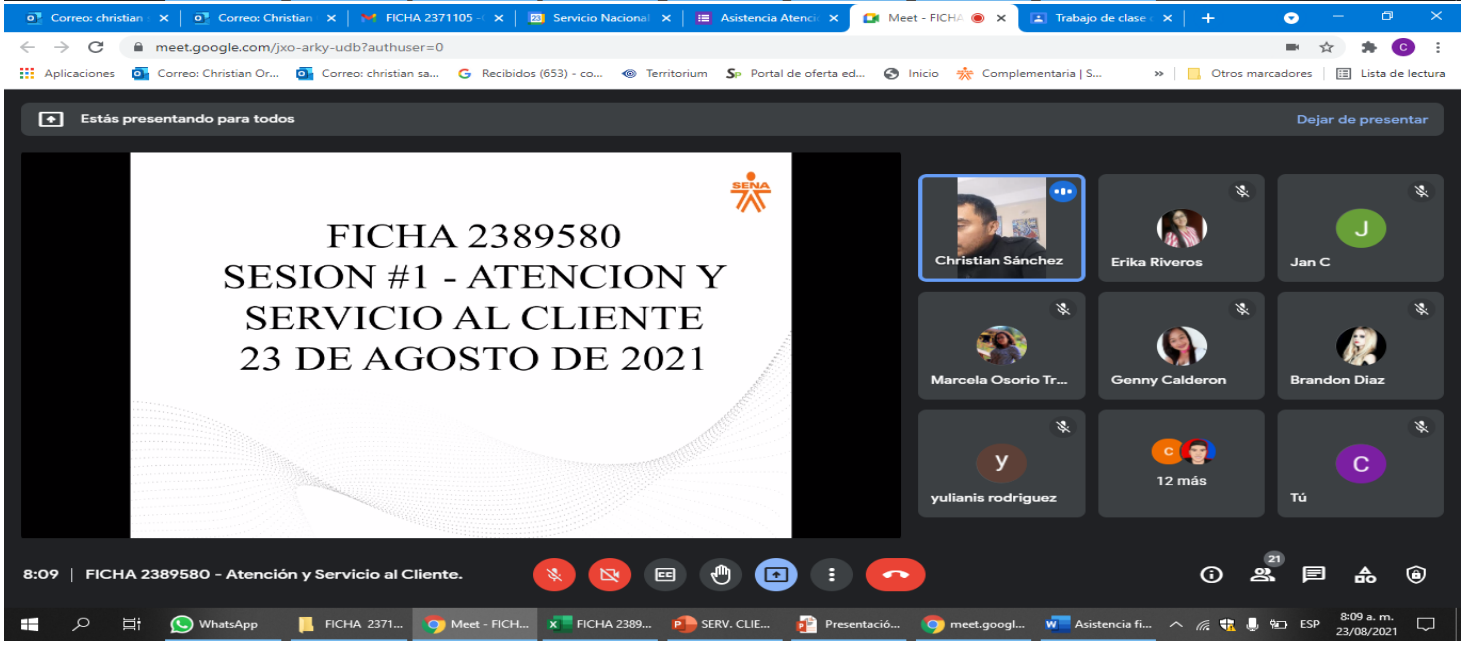
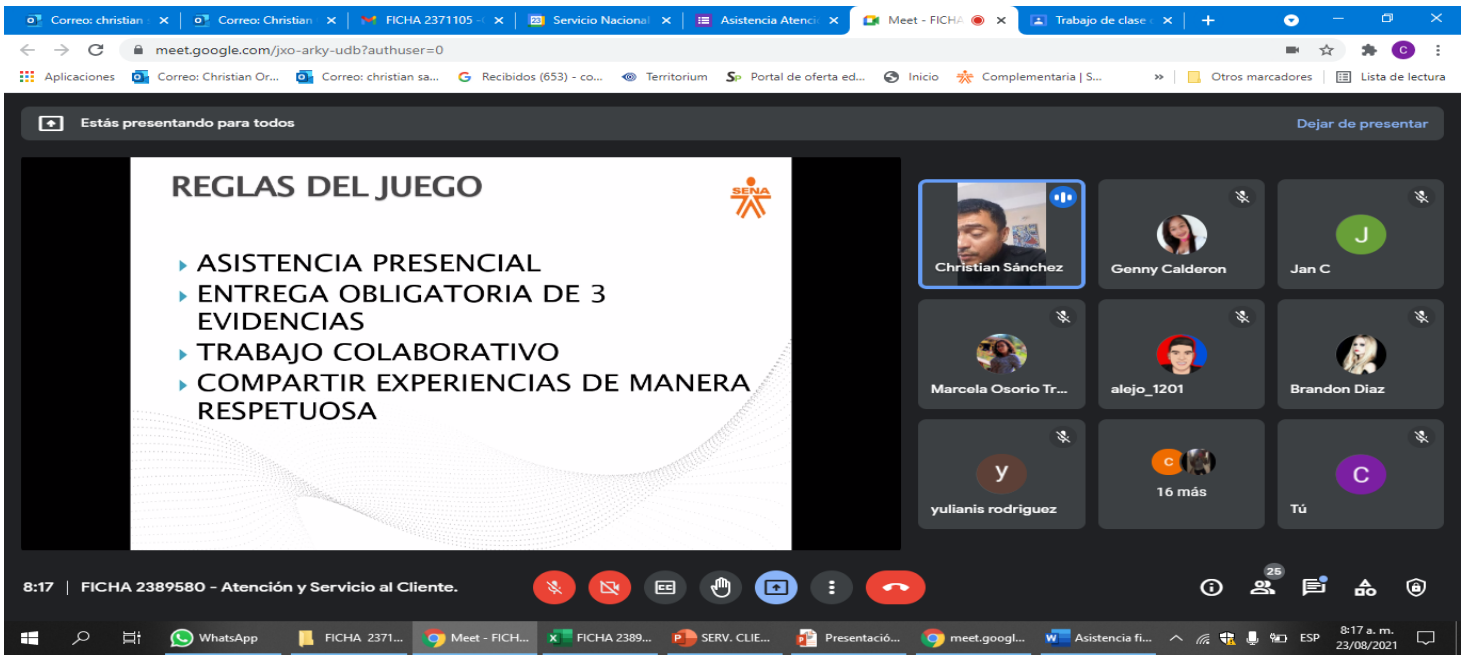
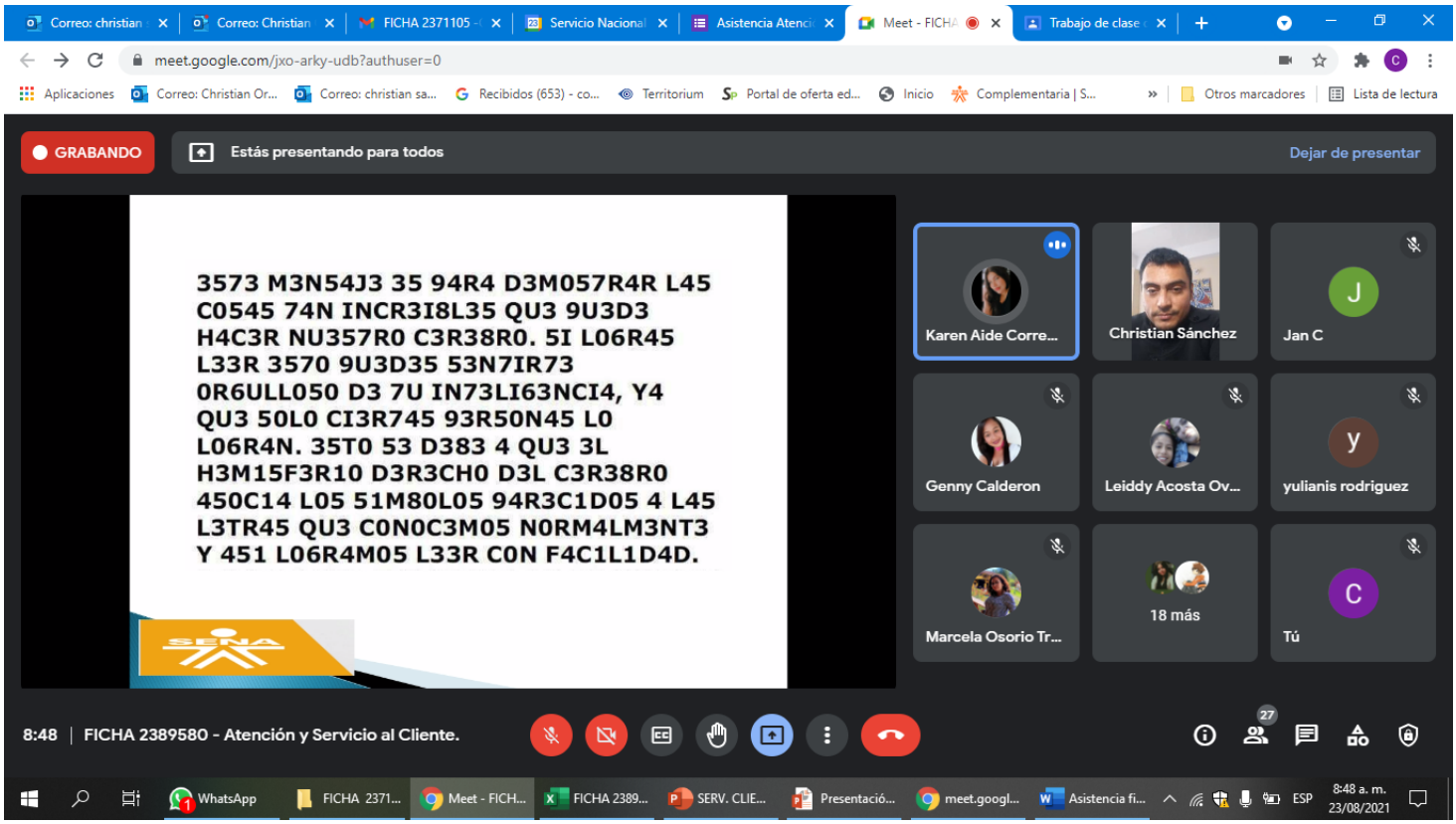
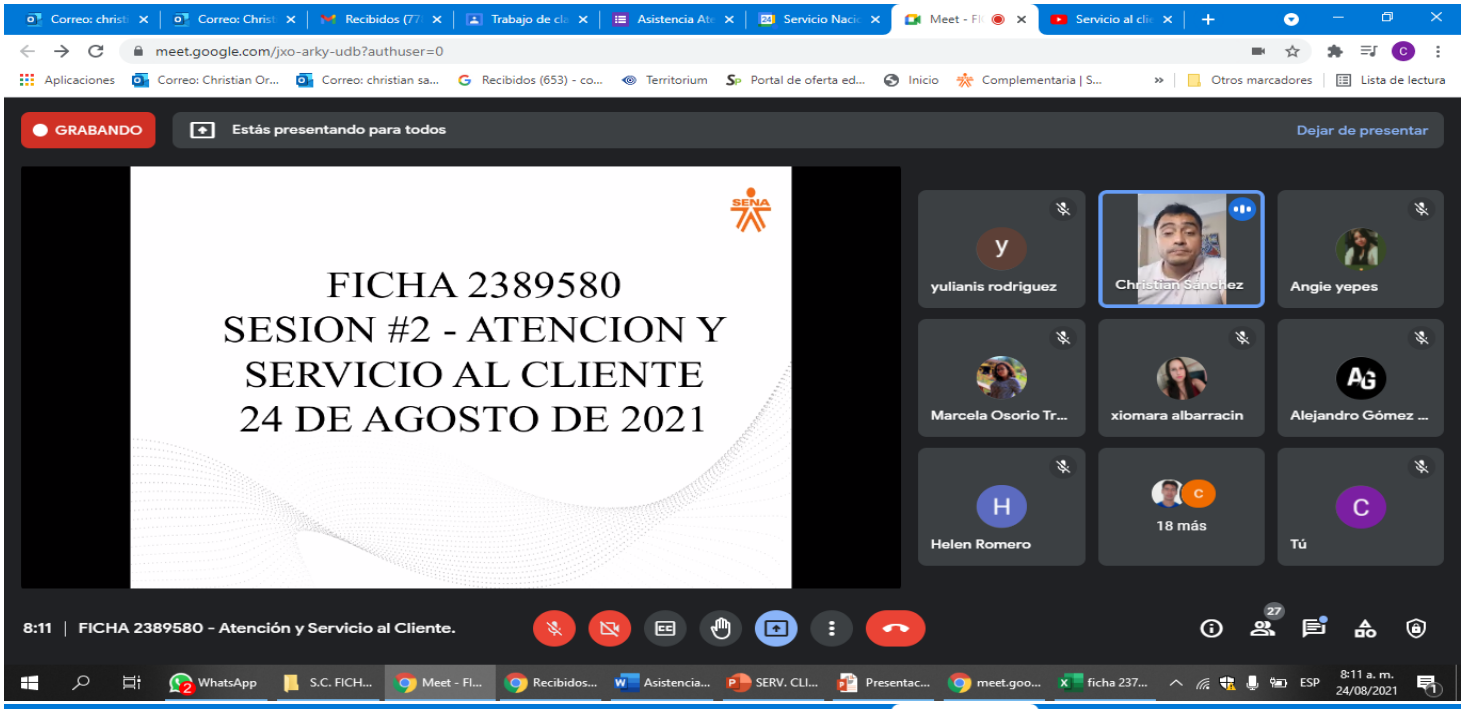
Asistencia ficha 2389580 – Atención y Servicio al Cliente
23/08/2021

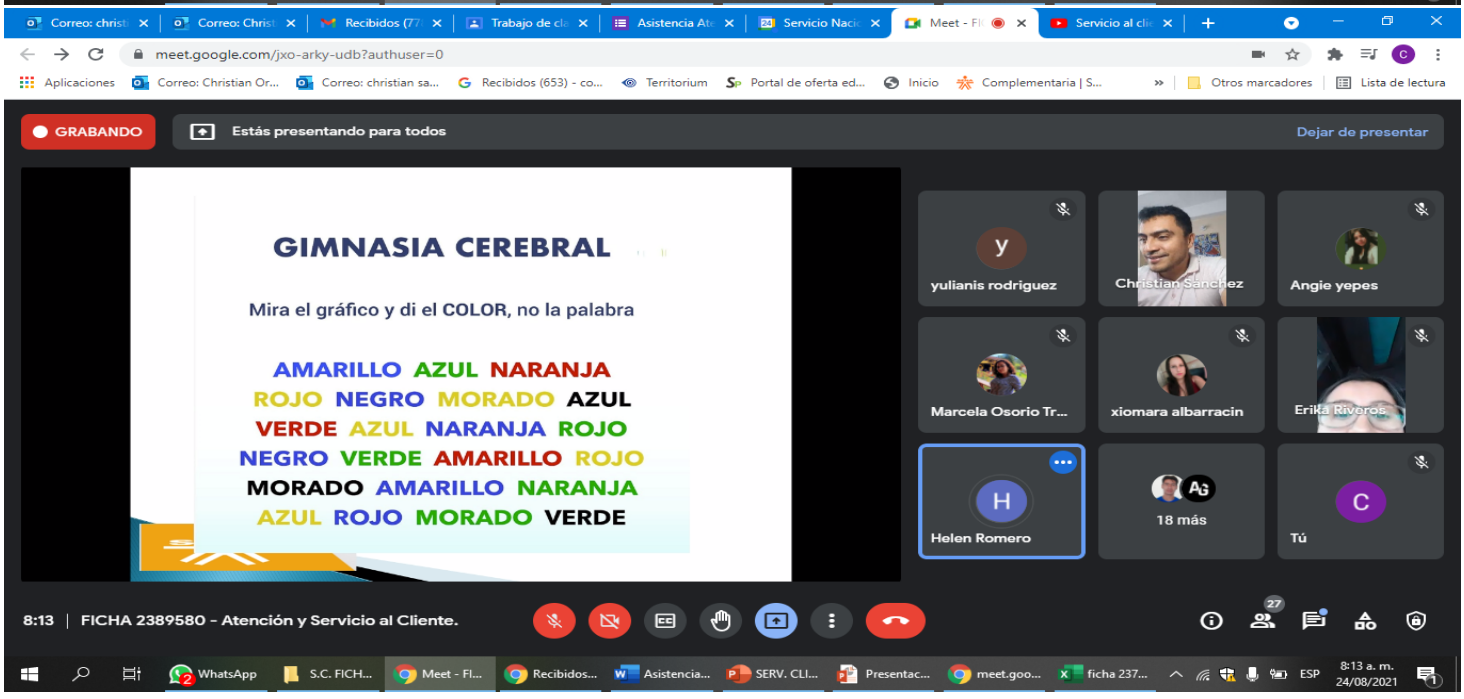


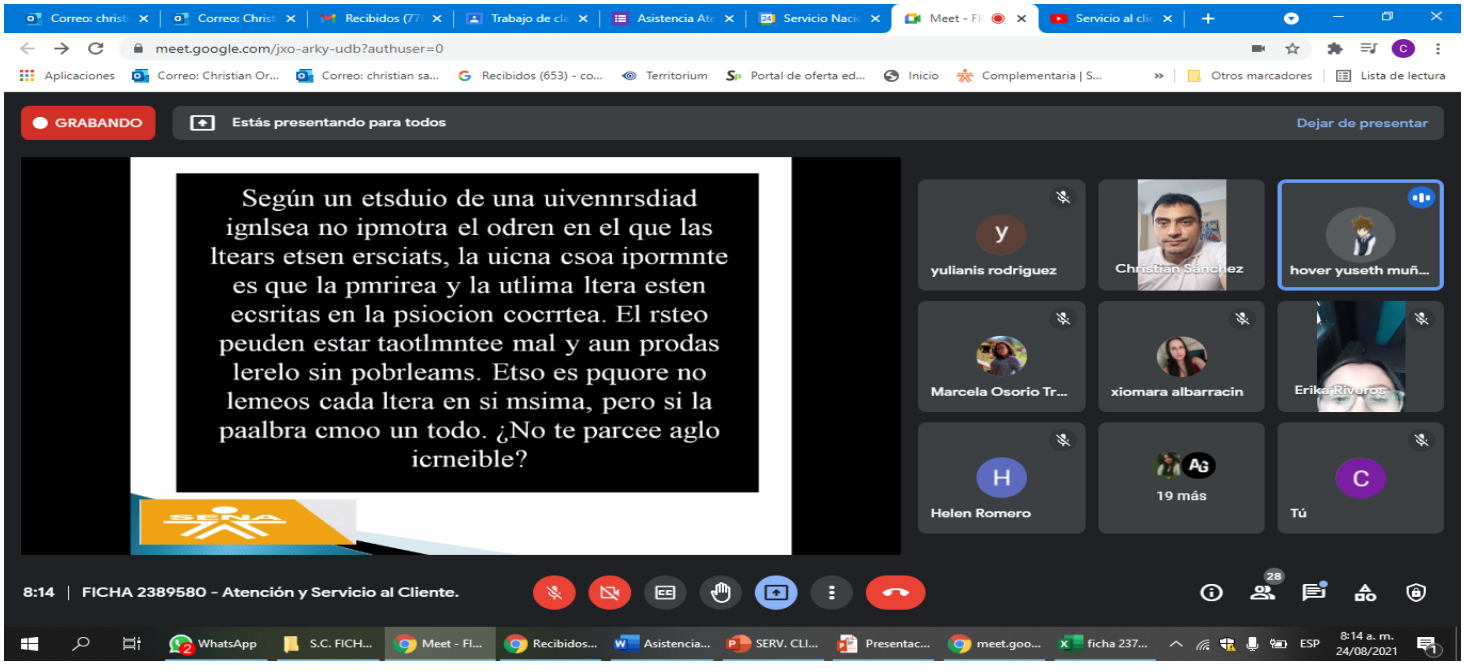




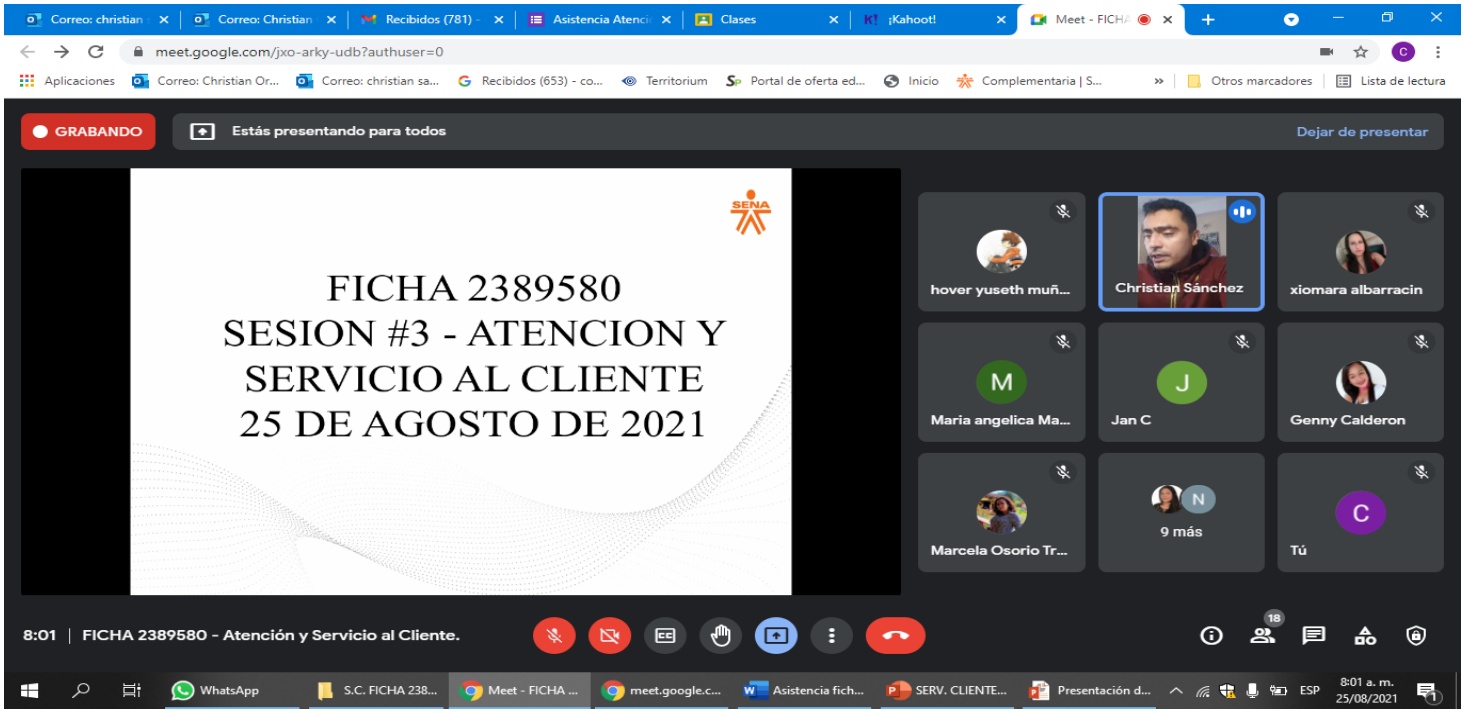

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
3573 M3N54J3 35 94R4 D3M057R4R L45 C0545 74N INCR3I8L35 QU3 9U3D3 H4C3R NU357R0 C3R38R0. 5I L06R45 L33R 3570 9U3D35 53N7IR73 0R6ULL050 D3 7U IN73LI63NCI4, Y4 QU3 50L0 CI3R745 93R50N45 L0 L06R4N. 35T0 53 D383 4 QU3 3L H3M15F3R10 D3R3CH0 D3L C3R38R0 450C14 L05 51M80L05 94R3C1D05 4 L45 L3TR45 QU3 C0N0C3M05 N0RM4LM3NT3 Y 451 L06R4M05 L33R C0N F4C1L1D4D.
Karen Aide Corre...
Christian Sánchez
Jan C
Genny Calderon
Leiddy Acosta Ov...
yulianis rodriguez
Marcela Osorio Tr...
18 más
Tú
8:48 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

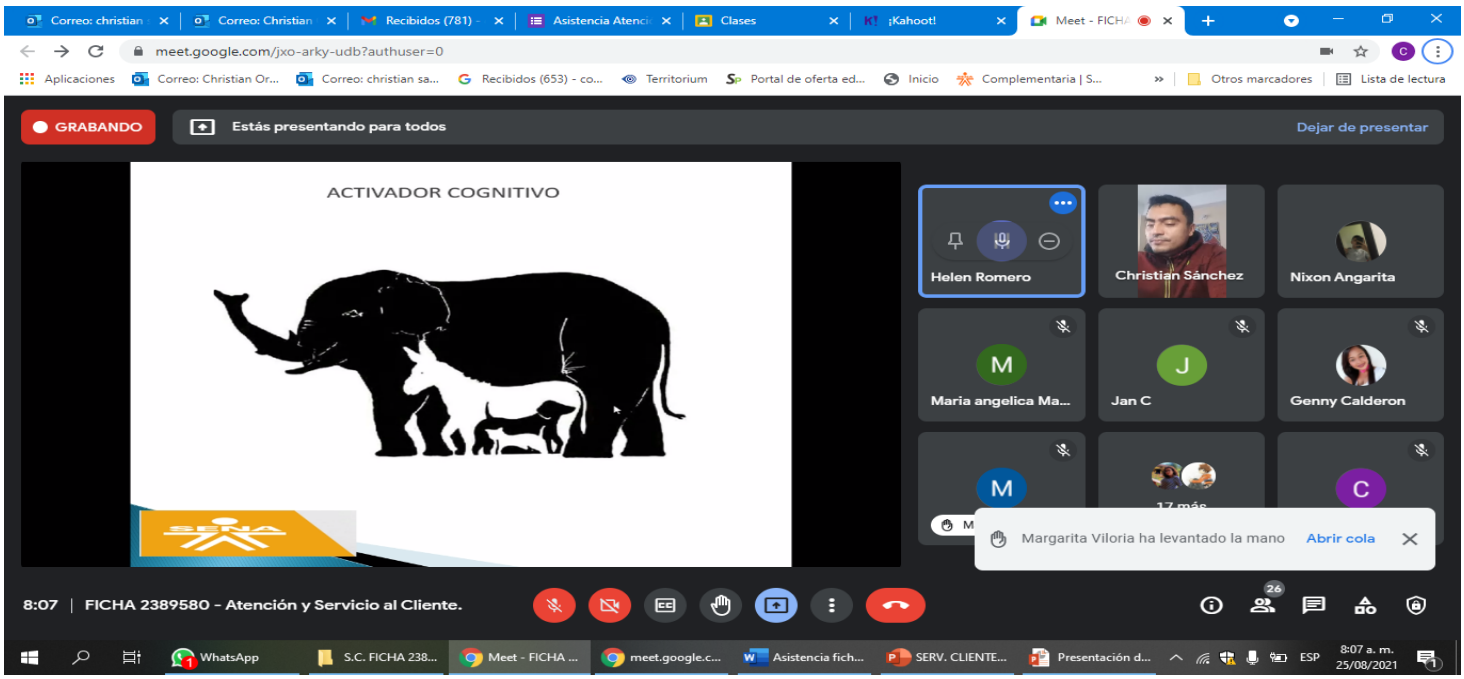

meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
FICHA 2389580
SESION #2 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
24 DE AGOSTO DE 2021
yulianis rodriguez
Christian Sanchez
Angie yepes
Marcela Osorio Tr...
xiomara albarracin
Alejandro Gómez ...
Helen Romero
18 más
Tú
8:11 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

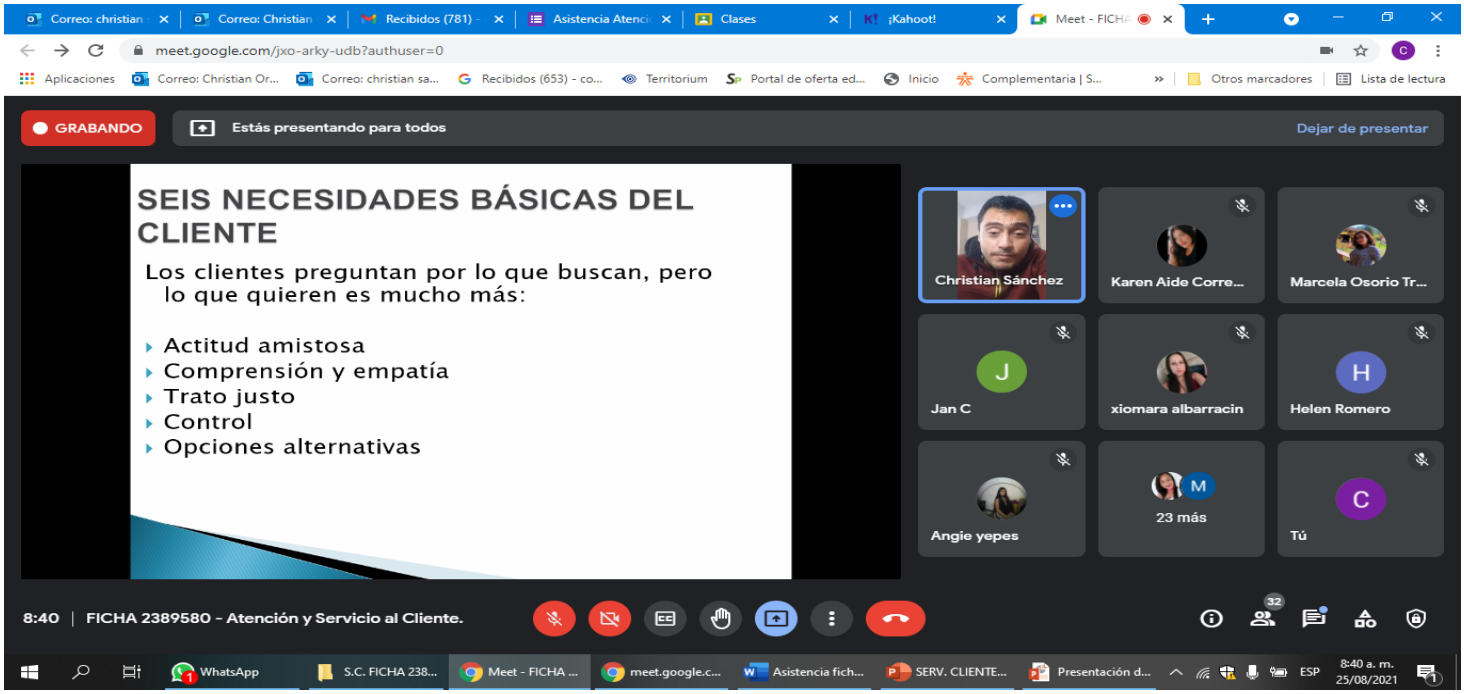

meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
GIMNASIA CEREBRAL
Mira el gráfico y di el COLOR, no la palabra
AMARILLO AZUL NARANJA
ROJO NEGRO MORADO AZUL
VERDE AZUL NARANJA ROJO
NEGRO VERDE AMARILLO ROJO
MORADO AMARILLO NARANJA
AZUL ROJO MORADO VERDE
yulianis rodriguez
Christian Sanchez
Angie yepes
Marcela Osorio Tr...
xiomara albarracin
Erika Riveros
Helen Romero
18 más
Tú
8:13 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

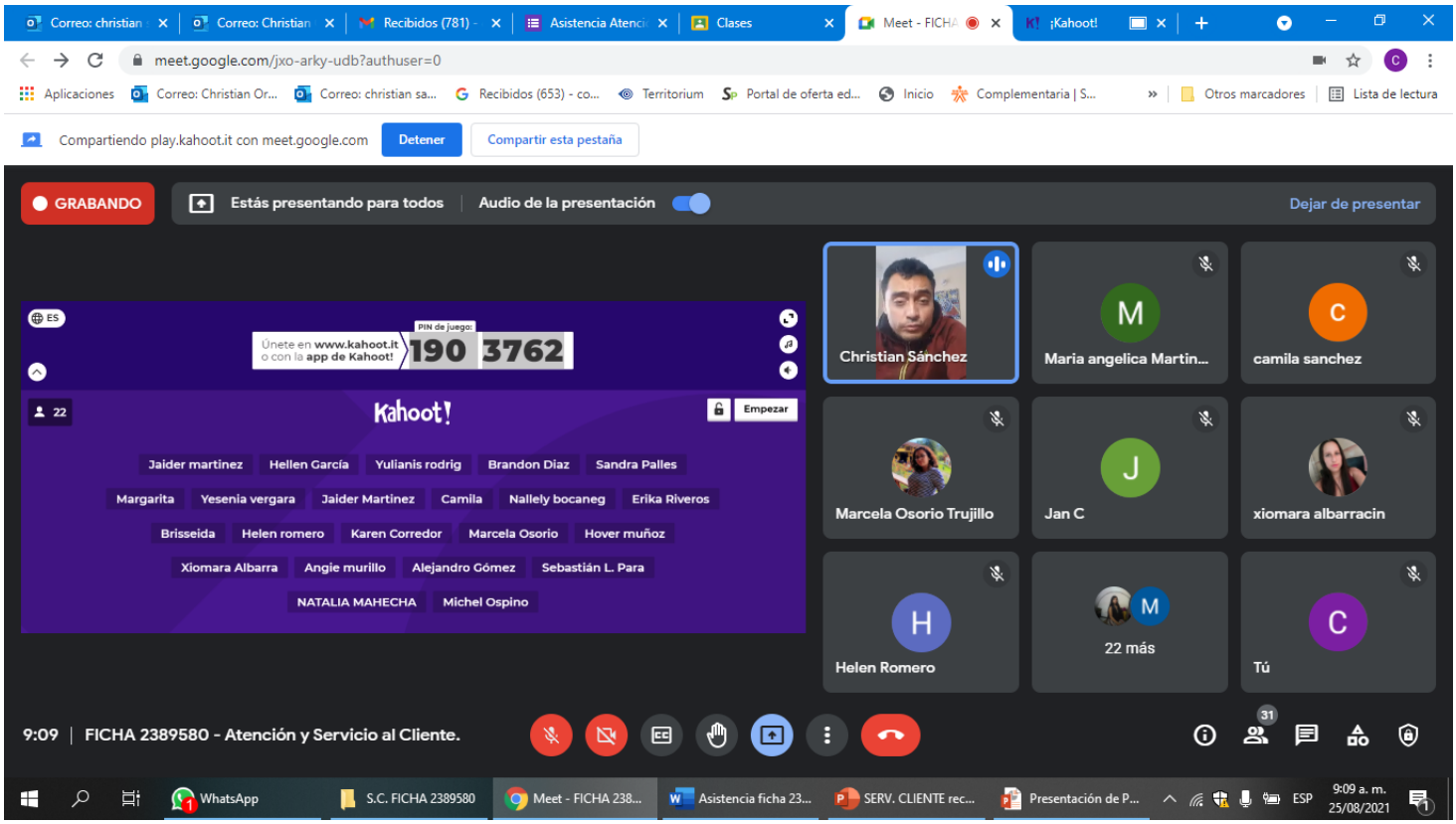

meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Según un etsduio de una uivennrsdiad ignlsea no ipmotra el odren en el que las ltears etsen ersciats, la uicna csoa iporrmnte es que la pmrirea y la utlima ltera esten ecsritas en la psiocion cocrrtea. El rsteo peuden estar taotlmntee mal y aun prodas lerelo sin pobrleams. Etso es pquore no lemeos cada ltera en si msima, pero si la paalbra cmoo un todo. ¿No te parcee aglo icrneible?
yulianis rodriguez
Christian Sanchez
hover yuseth muñ...
Marcela Osorio Tr...
xiomara albarracin
Erika Riveros
Helen Romero
19 más
Tú
8:14 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

25/08/2021

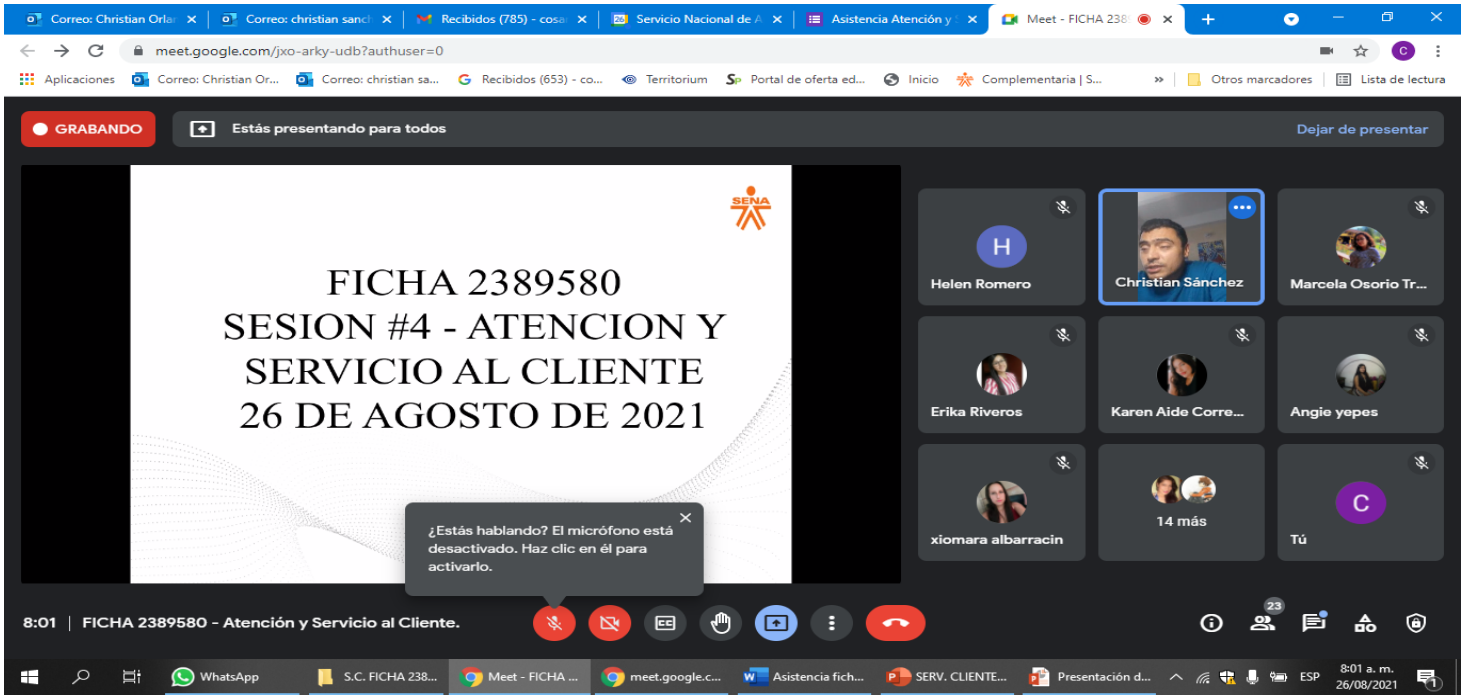

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
FICHA 2389580
SESION #3 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
25 DE AGOSTO DE 2021
hover yuseth muñ...
Christian Sánchez
xiomara albarracin
Maria angelica Ma...
Jan C
Genny Calderon
Marcela Osorio Tr...
9 más
Tú
8:01 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

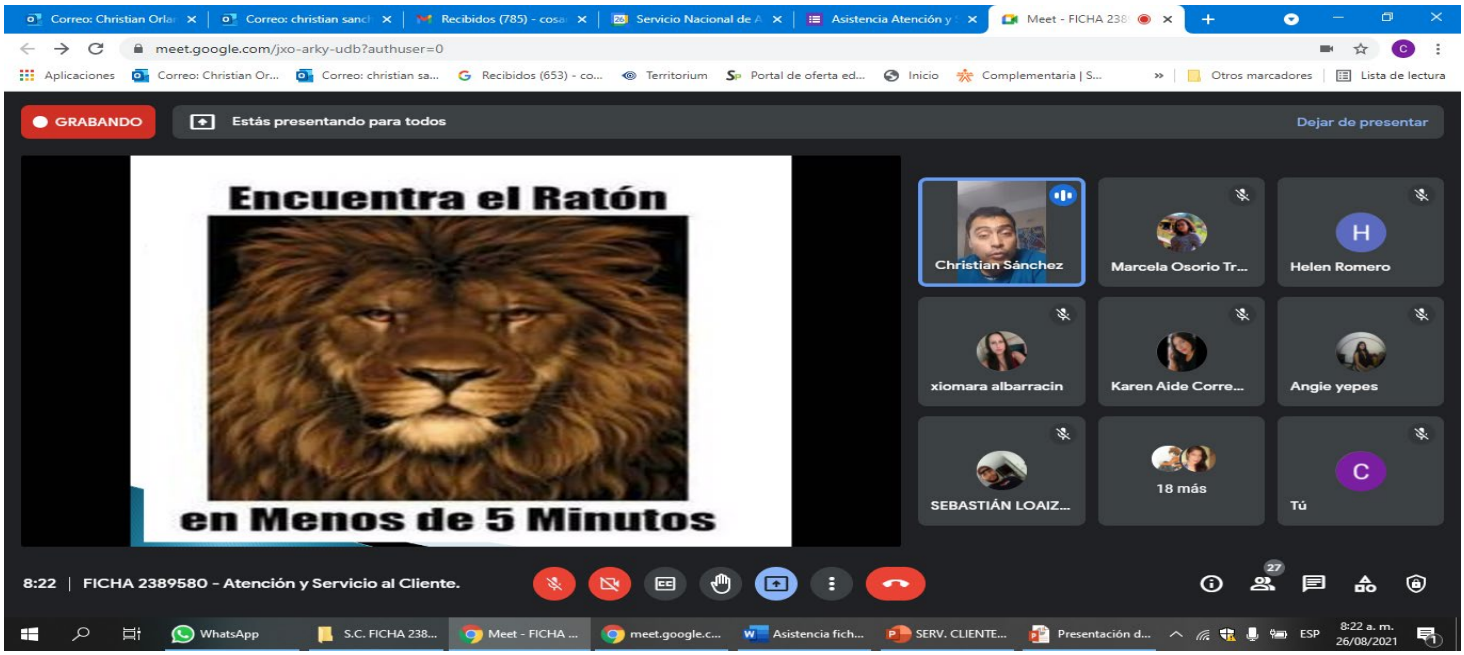

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ACTIVADOR COGNITIVO
Helen Romero
Christian Sánchez
Nixon Angarita
Maria angelica Ma...
Jan C
Genny Calderon
Margarita Viloria ha levantado la mano
Abrir cola
8:07 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

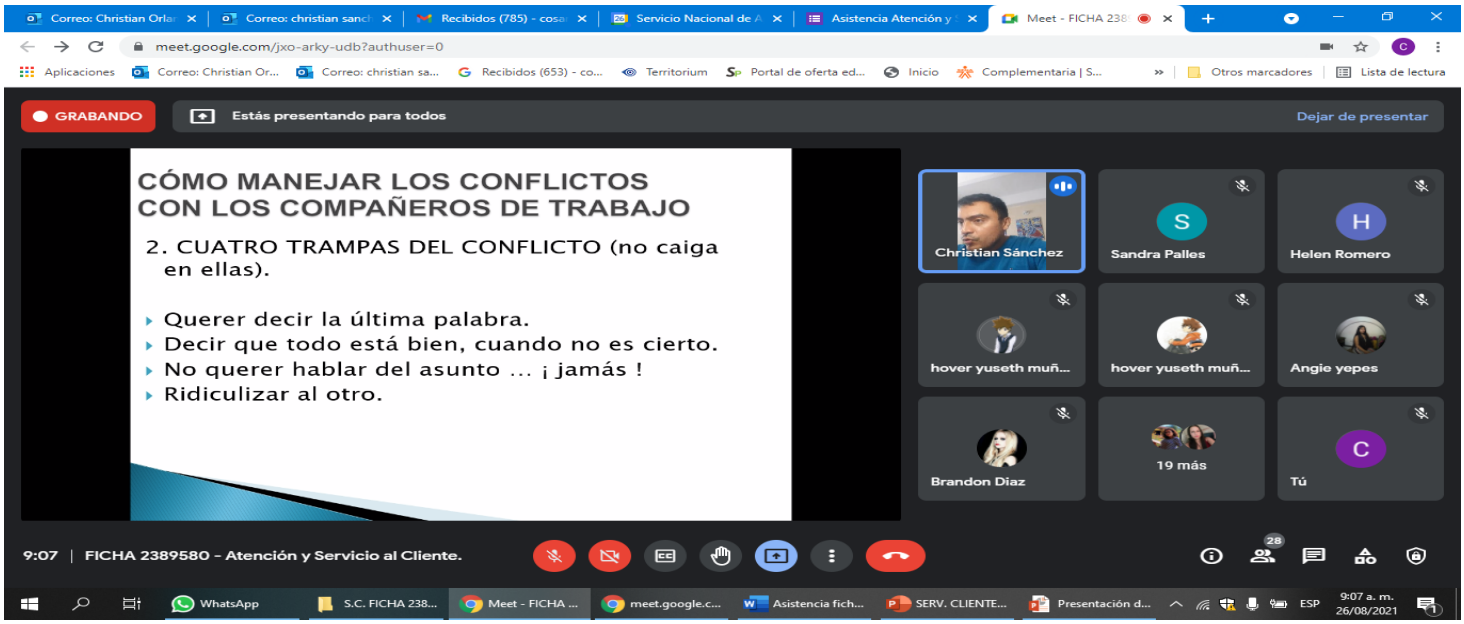

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
SEIS NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE
Los clientes preguntan por lo que buscan, pero lo que quieren es mucho más:
Actitud amistosa
Comprensión y empatía
Trato justo
Control
Opciones alternativas
Christian Sánchez
Karen Aide Corre...
Marcela Osorio Tr...
Jan C
xiomara albarracin
Helen Romero
Angie yepes
23 más
Tú
8:40 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

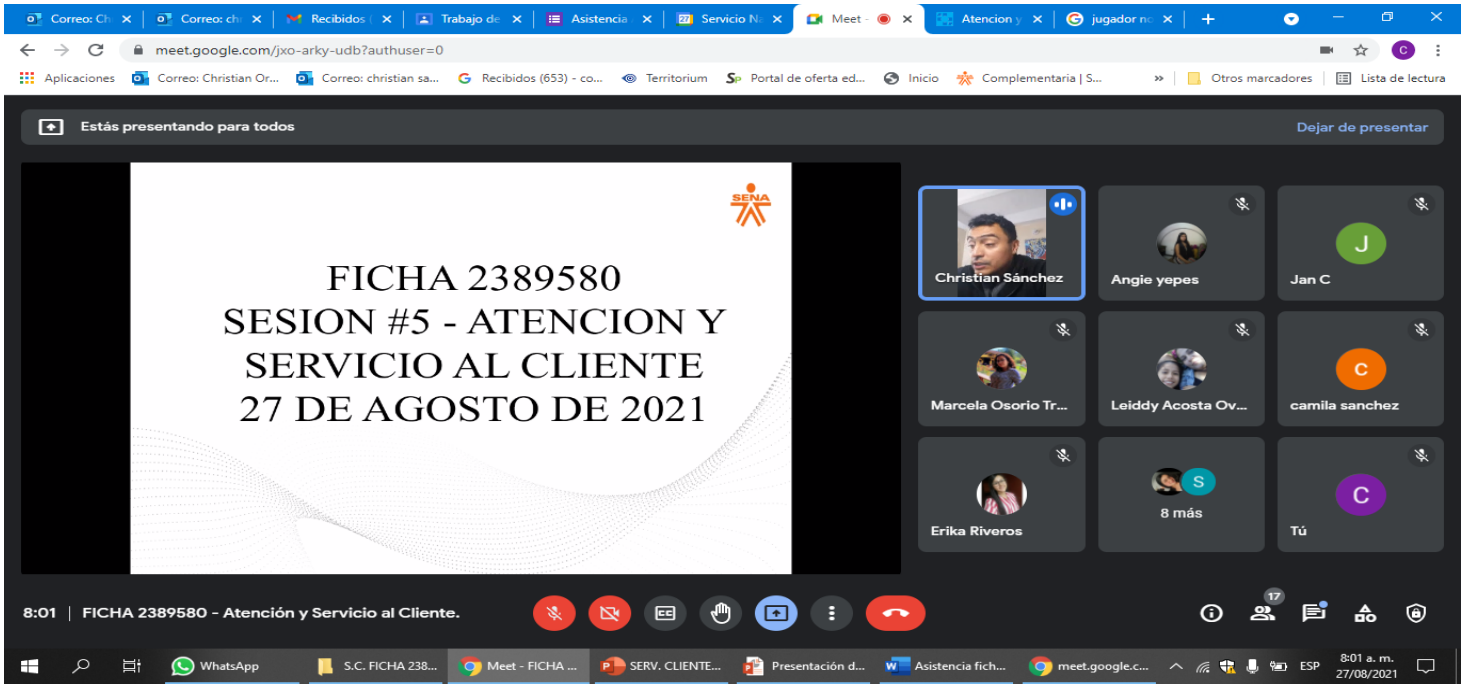

Correo: christian
Correo: Christian
Recibidos (781)
Asistencia Atenci
Clases
Meet - FICHA
¡Kahoot!
meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
Aplicaciones
Correo: Christian Or...
Correo: christian sa...
Recibidos (653) - co...
Territorium
Portal de oferta ed...
Inicio
Complementaria | S...
Otros marcadores
Lista de lectura
Compartiendo play.kahoot.it con meet.google.com
Detener
Compartir esta pestaña
GRABANDO
Estás presentando para todos
Audio de la presentación
Dejar de presentar
ES
Únete en www.kahoot.it o con la app de Kahoot!
PIN de juego:
190 3762
22
Kahoot!
Empezar
Jaider martinez
Hellen García
Yulianis rodrig
Brandon Díaz
Sandra Palles
Margarita
Yesenia vergara
Jaider Martinez
Camila
Nallely bocaneg
Erika Riveros
Brisseida
Helen romero
Karen Corredor
Marcela Osorio
Hover muñoz
Xiomara Albarra
Angie murillo
Alejandro Gómez
Sebastián L. Para
NATALIA MAHECHA
Michel Ospino
Christian Sánchez
Maria angelica Martin...
camila sanchez
Marcela Osorio Trujillo
Jan C
xiomara albarracin
Helen Romero
22 más
Tú
9:09 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.
WhatsApp
S.C. FICHA 2389580
Meet - FICHA 238...
Asistencia ficha 23...
SERV. CLIENTE rec...
Presentación de P...
ESP
9:09 a. m.
25/08/2021

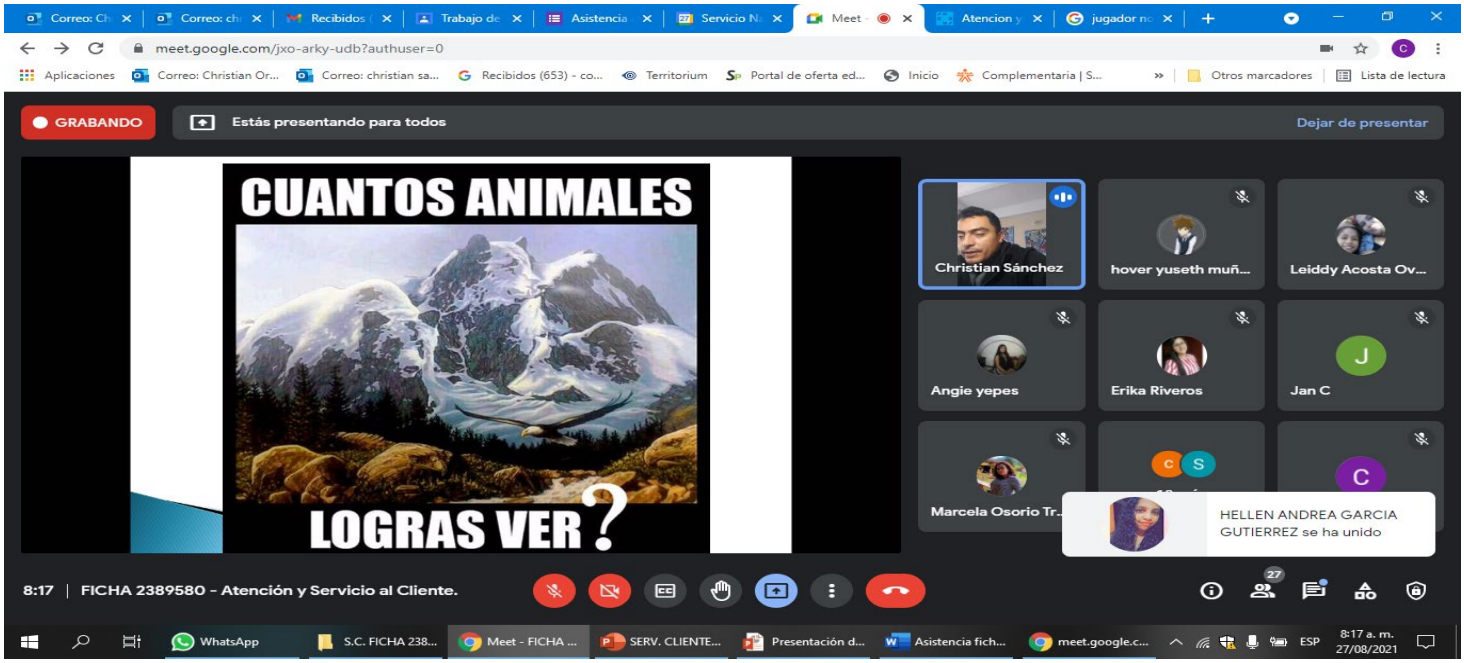
26/08/2021

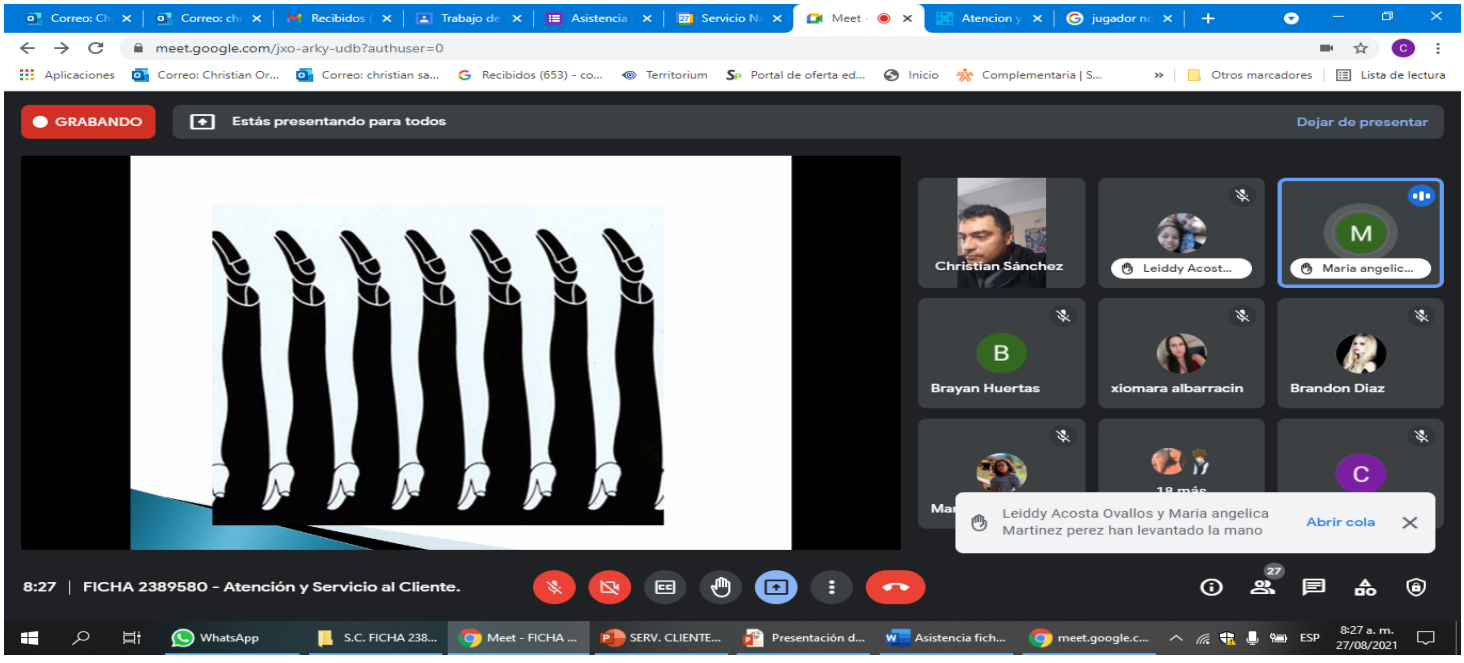

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
FICHA 2389580
SESION #4 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
26 DE AGOSTO DE 2021
¿Estás hablando? El micrófono está desactivado. Haz clic en él para activarlo.
Helen Romero
Christian Sánchez
Marcela Osorio Tr...
Erika Riveros
Karen Aide Corre...
Angie yepes
xiomara albarracin
14 más
Tú
8:01 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Encuentra el Ratón
en Menos de 5 Minutos
Christian Sánchez
Marcela Osorio Tr...
Helen Romero
xiomara albarracin
Karen Aide Corre...
Angie yepes
SEBASTIÁN LOAIZ...
18 más
Tú
8:22 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

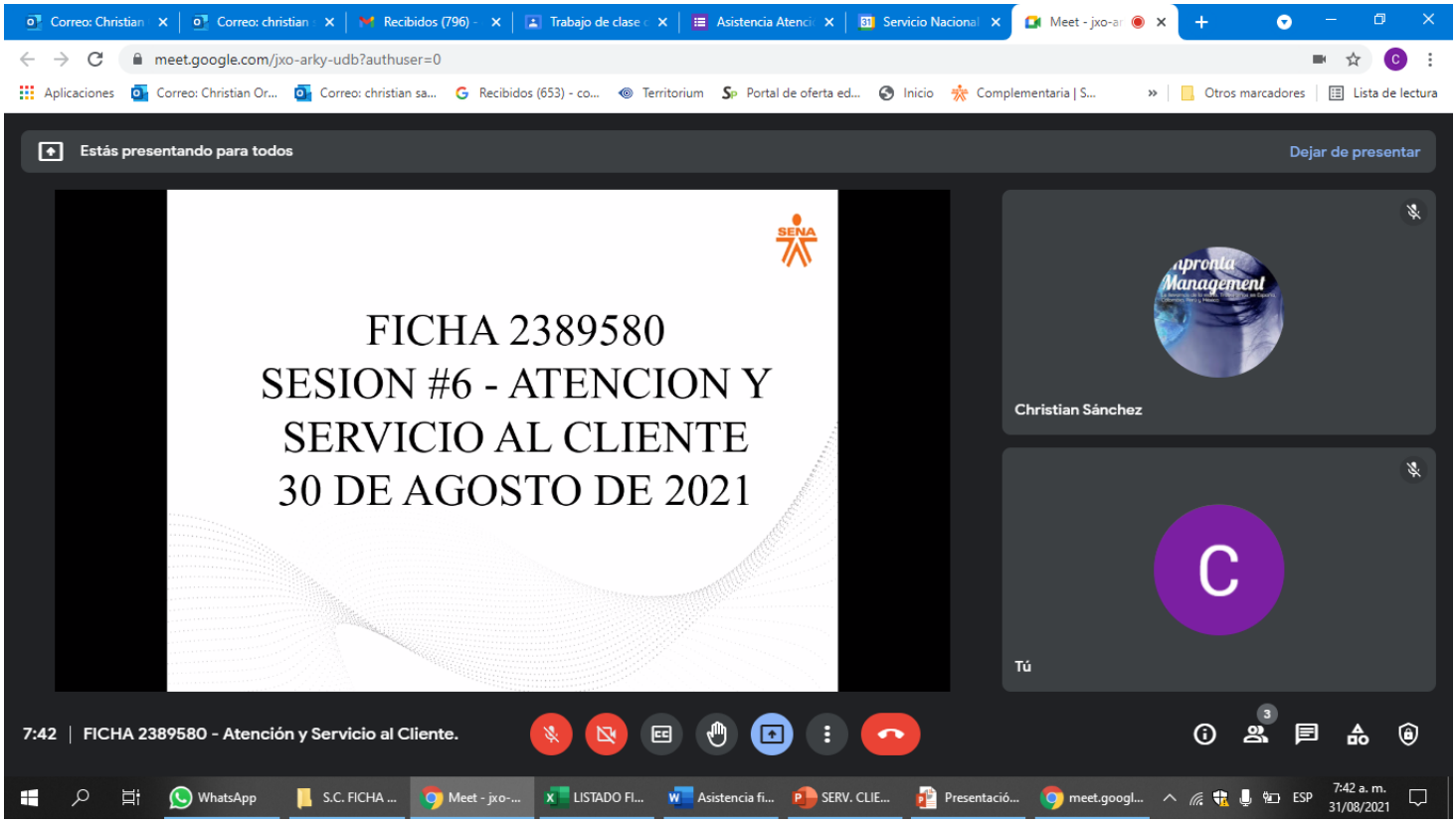

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CÓMO MANEJAR LOS CONFLICTOS CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO
2. CUATRO TRAMPAS DEL CONFLICTO (no caiga en ellas).
Querer decir la última palabra.
Decir que todo está bien, cuando no es cierto.
No querer hablar del asunto ... ¡ jamás !
Ridiculizar al otro.
Christian Sánchez
Sandra Palles
Helen Romero
hover yuseth muñ...
hover yuseth muñ...
Angie yepes
Brandon Diaz
19 más
Tú
9:07 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

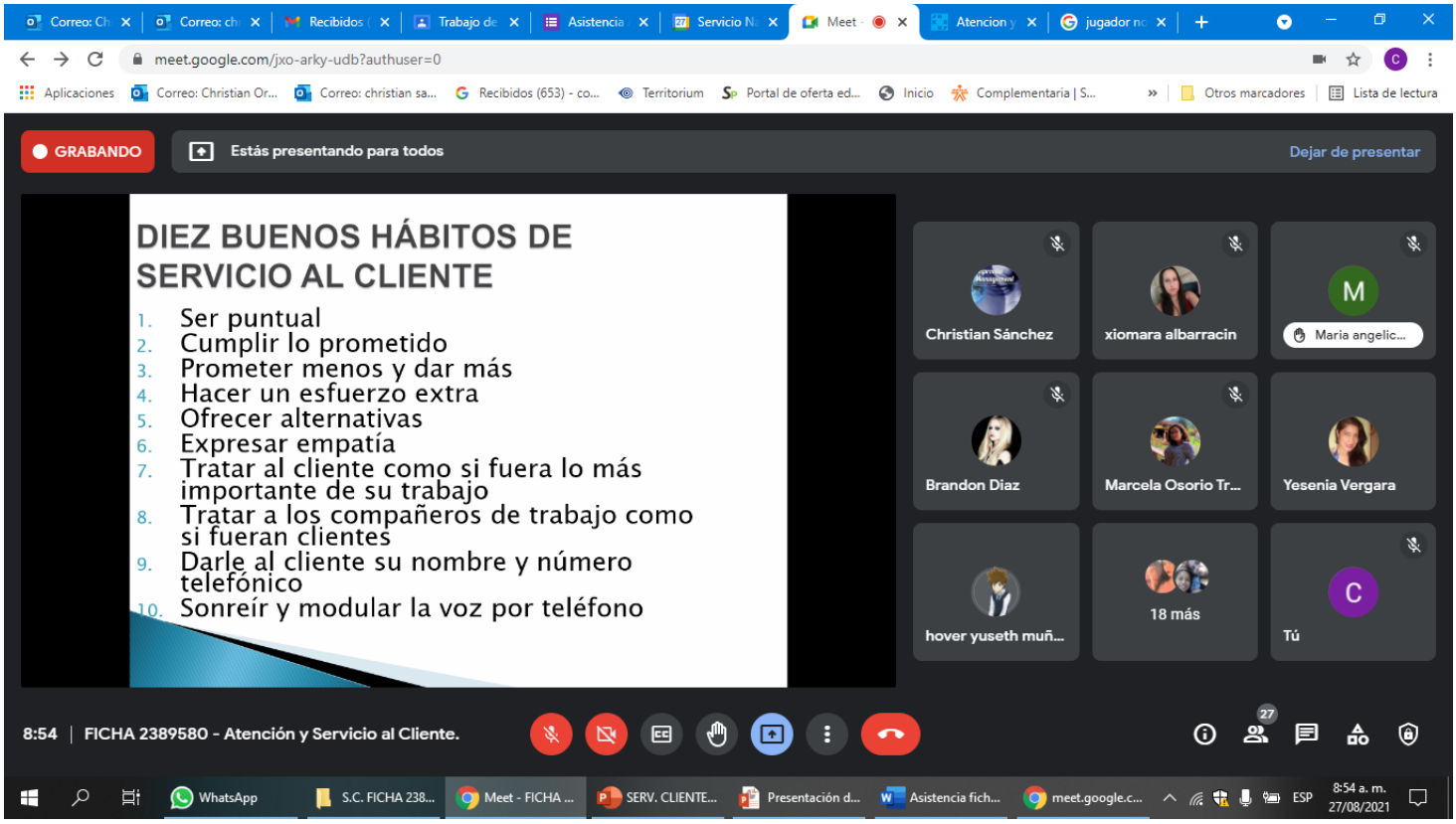

meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
FICHA 2389580
SESION #5 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
27 DE AGOSTO DE 2021
Christian Sánchez
Angie yepes
Jan C
Marcela Osorio Tr...
Leiddy Acosta Ov...
camila sanchez
Erika Riveros
8 más
Tú
8:01 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

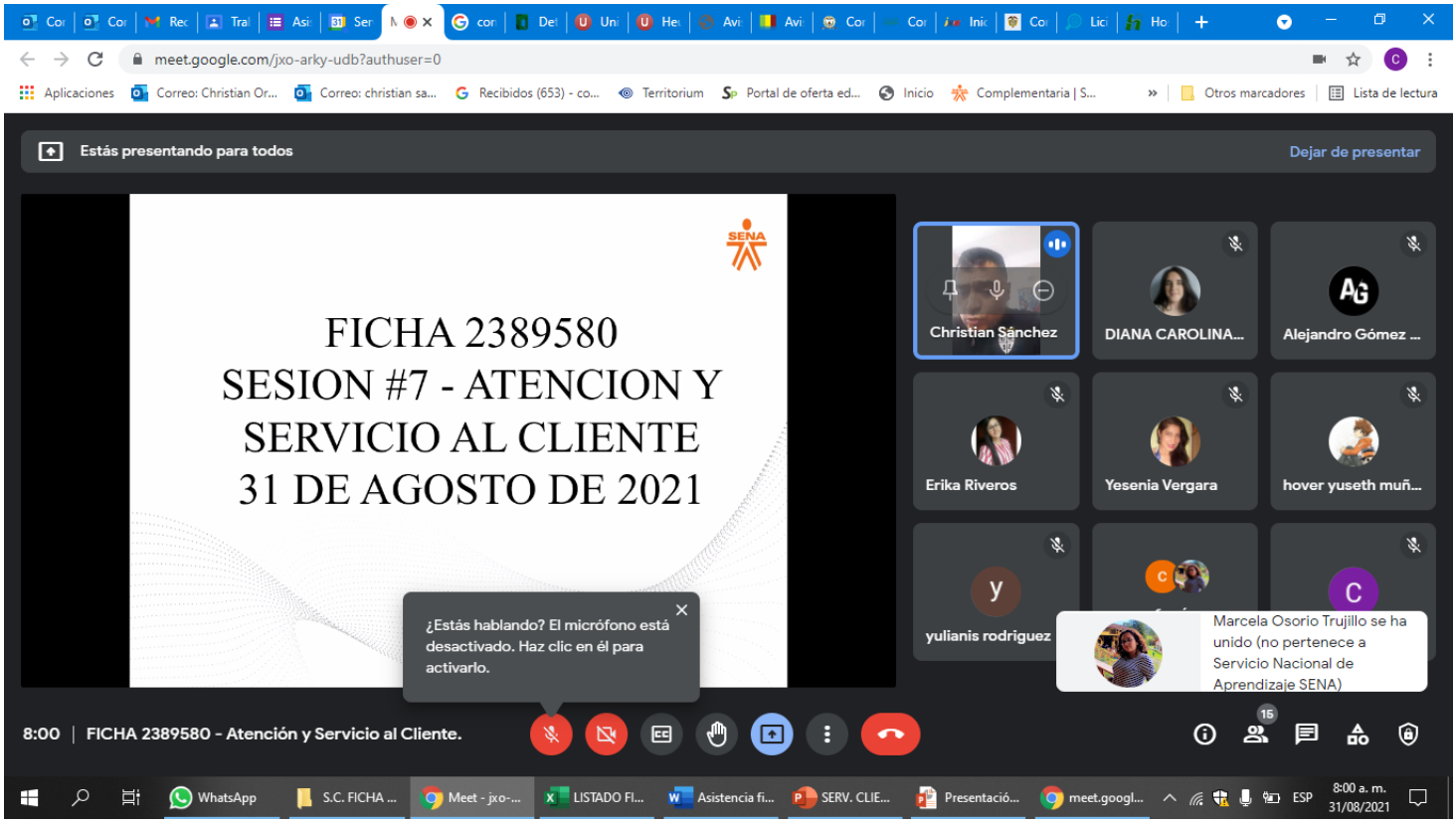

meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CUANTOS ANIMALES
LOGRAS VER?
Christian Sánchez
hover yuseth muñ...
Leiddy Acosta Ov...
Angie yepes
Erika Riveros
Jan C
Marcela Osorio Tr...
HELLEN ANDREA GARCIA GUTIERREZ se ha unido
8:17 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.


meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Christian Sánchez
Leiddy Acost...
Maria angelic...
Brayan Huertas
xiomara albarracin
Brandon Diaz
Leiddy Acosta Ovallos y Maria angelica Martinez perez han levantado la mano
Abrir cola
8:27 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

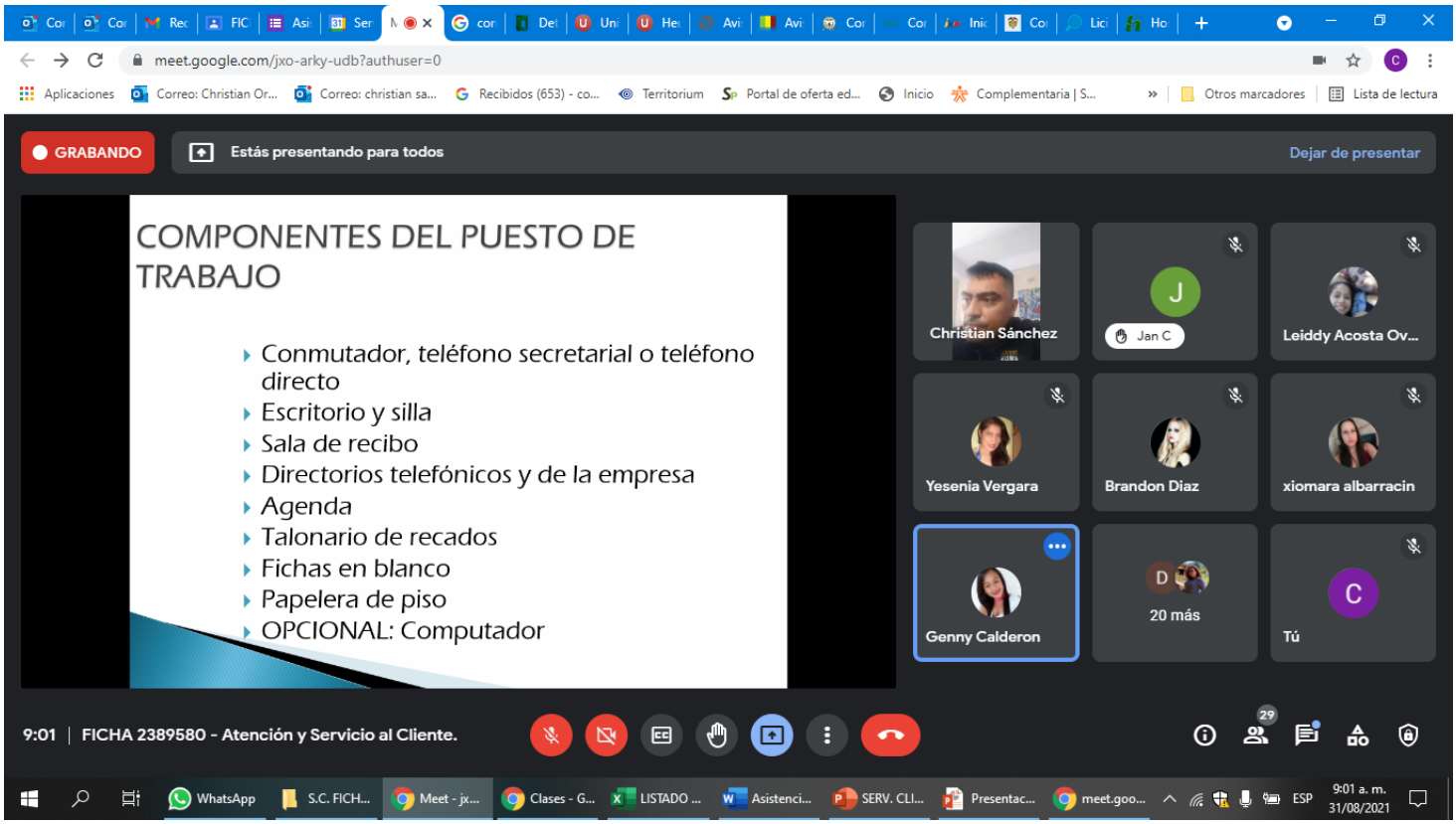
30/08/2021

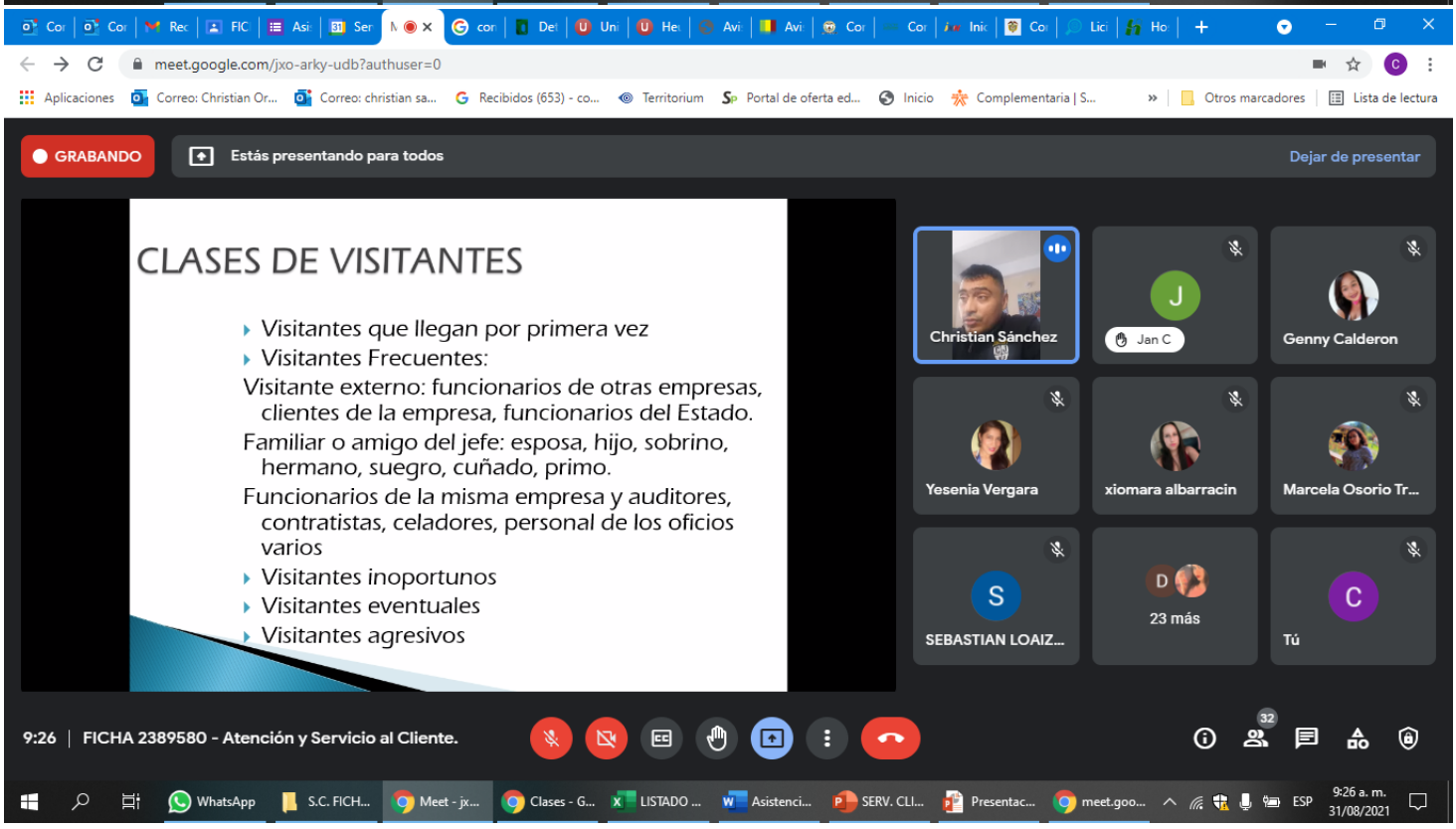

Estás presentando para todos
Dejar de presentar
FICHA 2389580
SESION #6 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
30 DE AGOSTO DE 2021
Christian Sánchez
Tú
7:42 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.

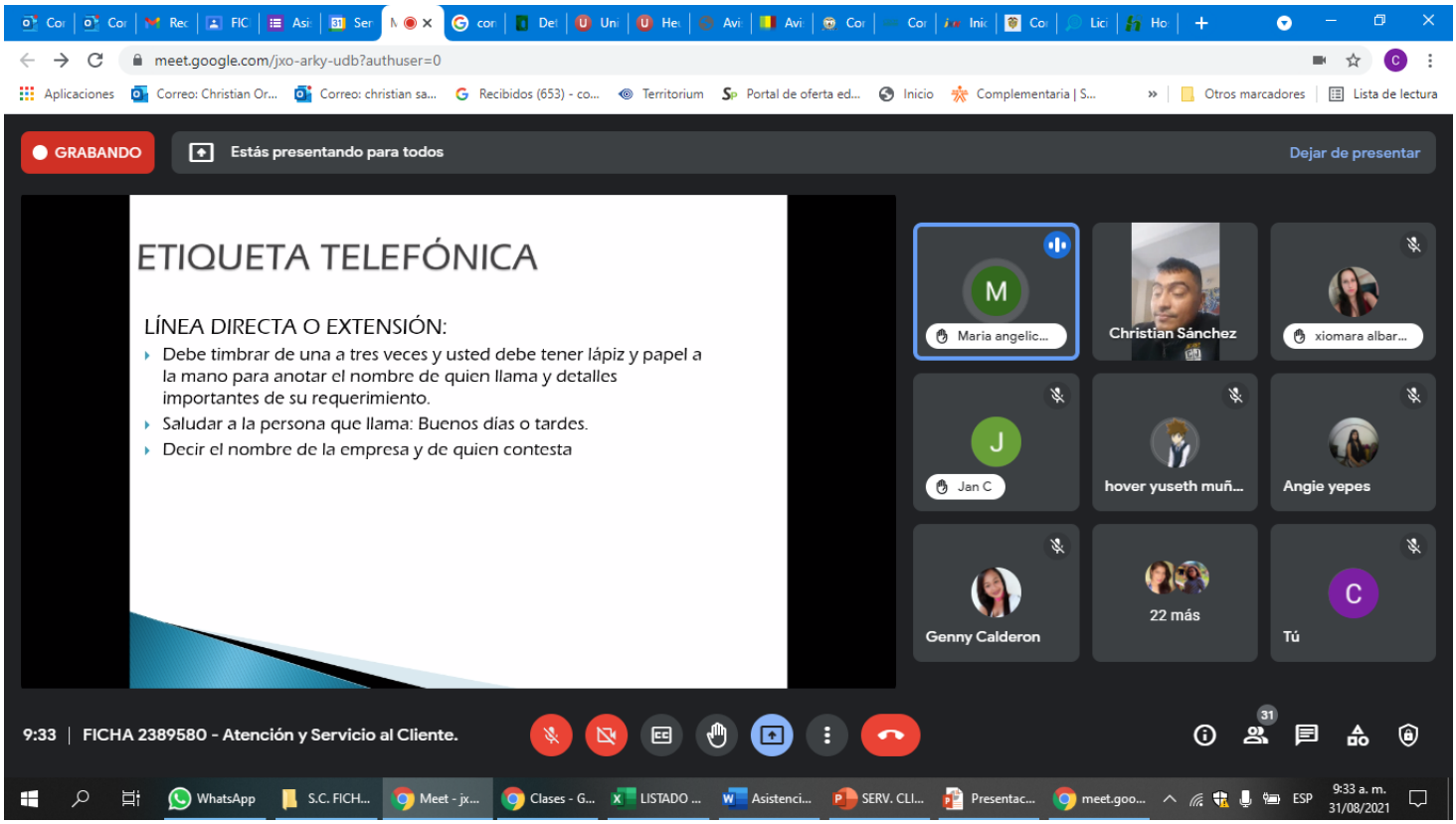

GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
DIEZ BUENOS HÁBITOS DE SERVICIO AL CLIENTE
1. Ser puntual
2. Cumplir lo prometido
3. Prometer menos y dar más
4. Hacer un esfuerzo extra
5. Ofrecer alternativas
6. Expresar empatía
7. Tratar al cliente como si fuera lo más importante de su trabajo
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
xiomara albarracin
Maria angelic...
Brandon Diaz
Marcela Osorio Tr...
Yesenia Vergara
hover yuseth muñ...
18 más
Tú
8:54 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.


meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
FICHA 2389580
SESION #7 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
31 DE AGOSTO DE 2021
¿Estás hablando? El micrófono está desactivado. Haz clic en él para activarlo.
Christian Sánchez
DIANA CAROLINA...
Alejandro Gómez ...
Erika Riveros
Yesenia Vergara
hover yuseth muñ...
yulianis rodriguez
Marcela Osorio Trujillo se ha unido (no pertenece a Servicio Nacional de Aprendizaje SENA)
8:00 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.
8:00 a. m. 31/08/2021


meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Ciclo del Servicio
Comunicación Seminario
Confirmación
Registro
Ubicación
Charla
Talleres
Cierre
Memorias
Yesenia Verga...
Christian Sánchez
Brandon Diaz
Jan C
xiomara albarracin
Marcela Osorio Tr...
DIANA CAROLINA...
camila sanchez se ha unido (no pertenece a Servicio Nacional de Aprendizaje SENA)
8:19 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.
8:19 a. m. 31/08/2021


meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
COMPONENTES DEL PUESTO DE TRABAJO
Conmutador, teléfono secretarial o teléfono directo
Escritorio y silla
Sala de recibo
Directorios telefónicos y de la empresa
Agenda
Talonario de recados
Fichas en blanco
Papelera de piso
OPCIONAL: Computador
Christian Sánchez
Jan C
Leiddy Acosta Ov...
Yesenia Vergara
Brandon Diaz
xiomara albarracin
Genny Calderon
20 más
Tú
9:01 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.
9:01 a. m.
31/08/2021


meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CLASES DE VISITANTES
Visitantes que llegan por primera vez
Visitantes Frecuentes:
Visitante externo: funcionarios de otras empresas, clientes de la empresa, funcionarios del Estado.
Familiar o amigo del jefe: esposa, hijo, sobrino, hermano, suegro, cuñado, primo.
Funcionarios de la misma empresa y auditores, contratistas, celadores, personal de los oficios varios
Visitantes inoportunos
Visitantes eventuales
Visitantes agresivos
Christian Sánchez
Jan C
Genny Calderon
Yesenia Vergara
xiomara albarracin
Marcela Osorio Tr...
SEBASTIAN LOAIZ...
23 más
Tú
9:26 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.
9:26 a. m.
31/08/2021


meet.google.com/jxo-arky-udb?authuser=0
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
Maria angelic...
Christian Sánchez
xiomara albar...
Jan C
hover yuseth muñ...
Angie yepes
Genny Calderon
22 más
Tú
9:33 | FICHA 2389580 - Atención y Servicio al Cliente.
WhatsApp
S.C. FICH...
Meet - jx...
Clases - G...
LISTADO ...
Asistenci...
SERV. CLI...
Presentac...
meet.goo...
ESP
9:33 a. m.
31/08/2021