SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO: Agro empresarial y Acuícola

PROGRAMA DE FORMACION: Atención y Servicio Al Cliente

CODIGO: 13410561

COMPETENCIA: Facilitar el Servicio al Cliente, de Acuerdo con las Política de la Organización

Instructor: Ledis Elena Escobar Giron

Aprendiz: _____

SEMANA: 1 Introducción a la Atención y Servicio al Cliente

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Identificar los factores que intervienen en la estrategia de Atención y Servicio al Cliente personalizado de acuerdo con las Políticas y estándares de Calidad de la Organización

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Ofrecer Atención a los Clientes de Acuerdo con las Políticas de la Organización

1. DEFINA:

    a. Como Define usted el Servicio?
    b. Qué Diferencia hay entre Atención y Servicio?
    c. Cuál es la importancia de la atención y Servicio al Cliente
    d. Que es Cliente y cuantas clases hay
    e. Cuáles Son los Tipos de Cliente

2. Por intermedio de un Ejemplo explique el Triángulo del Servicio

Exitos

*Enedy Epiayu
*Gregoria Ruiz
*Gilma R. Rodriguez
*Marcelo Rodriguez
*N. Santos Oriana

Desarrollo

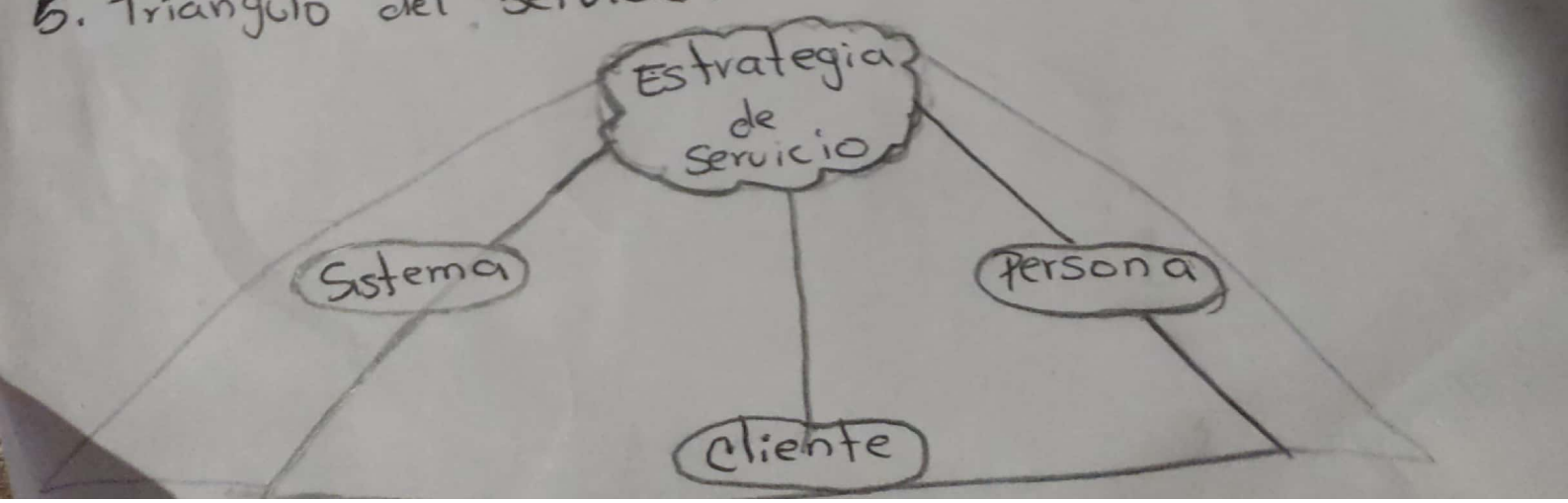
1. Servicio: Prestacion que sastipace algunas nece des humana.
2. Tipos de clientes.

- Grosero
- Enamorado
- Sabelotodo
- Timido
- otros.

3. los clientes se enFrian por su mal servicio Por mala calidad, porque se mudan, Porque cambian de empresa.
4. Producto: es un conjunto de caracteristica y atributos tangibles e intagibles, que satisface un necesidad.

servicio: son bienes intangibles, no se pueden percibir inmediatamente atrauez de los sentidos.

5. Triangulo del servicio.



Escaneado con CamScanner