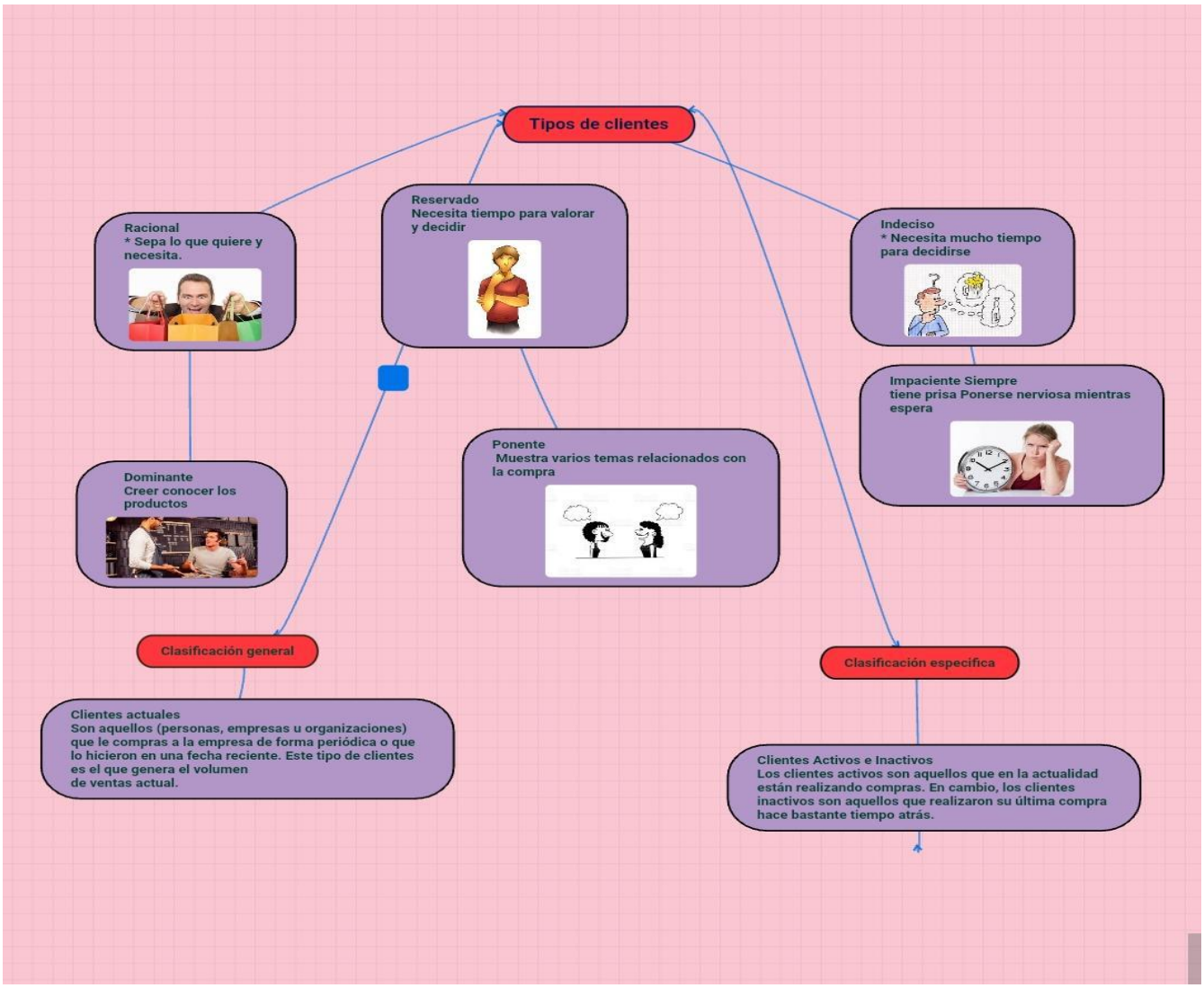
	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: No. 05**.** TALLER EVALUATIVO
FECHA DE APLICACIÓN: 25 de Agosto de 2021
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Técnico en Asistencia Administrativa – 134101 V1
ID: 2088509
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Resultados de Aprendizaje: • 06 verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad.
EVIDENCIA: Desempeño Producto Conocimiento x
NOMBRE DEL APRENDIZ: Kelly Faysuri Granados López

TALLER EVALUATIVO ATENDER A LOS CLIENTES

1 ¿Qué es servicio al cliente?
Servicio al cliente se refiere a la prioridad que asigna la organización al responder preguntas, resolver problemas y escuchar comentarios
2 ¿Cómo emplear con asertividad con personas agresivas?
Ser empático, preguntarle por qué se molestó y escucharlo
3 tipos de cliente
Tímido, indeciso, discutidor, orgulloso, silencioso, reflexivo
4 ¿Qué es queja?
Es una manifestación de inconformismo o incomodidad
5. Mapa Mental



Envío Taller Evaluativo 05.Plataforma LMS Territorium.

_____ _____

	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	

FIRMA DEL INSTRUCTOR

FIRMA DEL APRENDIZ