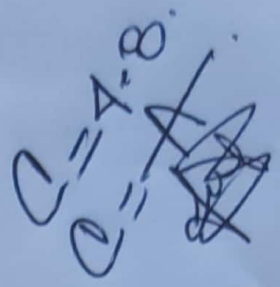
01/Sep/2021



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: Ligia padilla - Darlis Daza - Snaider Iguaran Shenny Robles IP - Lary de Hoyos.

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

- Ligia padilla
- Darlis Daza
- Snaider Iguaran
- Shenny Robles.
- Lary de Hoyos.

Escaneado con CamScanner

A) Como Define Usted el Servicio?

R= Es la actividad o fincion que podemos ofrecer, para Satisfacer Cualquier necesidad o Expectativa del cliente.

Ej: Depilación: Es un servicio de Belleza en el cual el cliente desea un buen trabajo.

B) Que diferencia hay entre Atención y servicio?

R= Atención: Es estar bien informados, tener Voluntad para resolver Cualquier queja o inquietud de algun cliente, buen trato, y Quizas brindarle una buena sonrisa.

Servicio al cliente: Es asegurar que se cumplan las necesidades y Expectativas del Consumidor.

C) Cual es la importancia de Atención y servicio?

R= Es una Ventaja tener a los clientes Contentos Con nuestro servicio y atención pues recomendaran a nuestra empresa, a los demas clientes y Consumidores y eso garantizara Exito absoluto.

D) Que es cliente y Cuantas clases hay?

R= Es la persona que utiliza o adquiere de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que se le ofrece, ya sea un profesional, un comercio o una Empresa.

Escaneado con CamScanner

- Cuantos clases de clientes hay?

R= Clientes internos.
Clientes externos.

• Clientes internos: Es alguien que tiene una relacion con su Compañia aunque puede o no comprar el producto. A menudo es una persona que trabaja dentro de la empresa, como empleado o gerente.

• Clientes Externos: Es la persona que no pertenece a la Empresa y solicita satisfacer su necesidad.

E) Cuáles son los tipos de clientes?

* Enamorador * Grosero * Meticuloso
* Sabelotodo * Desconfiado * tímido

R= Enamorador: Es aquel que hara sentir al Vendedor especial Con sus cumplidos.

* Grosero: permanece siempre de mal humor, discuten Con facilidad. En ocasiones es dominante, agresivo y ofensivo.

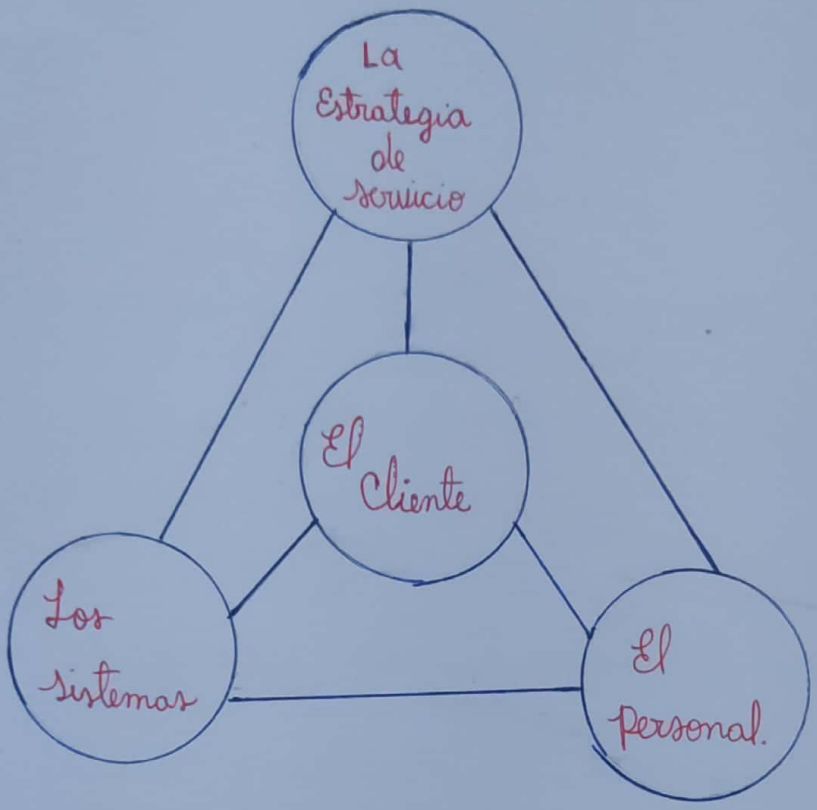
* Meticuloso: Es paciente, sin prisa, teniendo tiempo necesario para que todo salga bien Revisa hasta la ultima cosa.

* Sabelotodo: Quiero demostrar que sabe tanto o más que los Vendedores.

Escaneado con CamScanner

2 = Por medio de un Ejemplo explique el triangulo del servicio.

R=



- Por Ejemplo la linea exterior de la base del triangulo nos indica, por un lado, que los sistemas deben facilitar el trabajo de las personas que tienen contactos con los clientes y, por otro lado, nos indica que nuestro personal puede ayudarnos a identificar como mejorar el sistema de servicio. En la punta estan todos las Estrategias que Usaremos para un manejo excelente y Vemos que todo apunta a tener a nuestros clientes contentos.

Escaneado con CamScanner