EVIDENCIAS DE LA FORMACION EN EL MES DE OCTUBRE
LAS CAPACITACIONES SE REALIZAN POR LA APLICACIÓN MEET Y WHATSAPP, SE CREA GRUPOS EN WHATSAPP, SE LES HACEN LLAMADAS TELEFONICAS, LES ENVIO A LOS APRENDICES LOS TALLERES, DONDE ME LOS REGRESAN A MI CHAT PERSONAL, COMUNICANDOLES QUE ESAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS ENVIAMOS A LA ENTIDAD COMO EVIDENCIAS DEL TRABAJO REALIZADO.
FICHA # 2417081 SERVICIO AL CLIENTE, MUNICIPIO DE RIOHACHA
BARRIO EURARE

1. **DESCRIBIR LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL SERVICIO AL CLIENTE.**

1. **El cliente es primero**. No hay que olvidar que el cliente es el elemento principal en torno al cual gira la actividad de toda empresa, así que cuida tu actitud, sonríele y trátalo como se merece.

2. **Da al cliente más de lo que espera para satisfacerlo.** Enfócate en sus gustos y necesidades. Ponte en sus zapatos y escucha detenidamente lo que le aqueja o preocupa.

3. **Ofrece disculpas.** Una disculpa hará que el cliente se sienta atendido, ofrécelas sin echarle la culpa a nadie y busca distintas alternativas para solucionar el problema.

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

ACTIVIDAD # 4

1. **Describir los aspectos fundamentales del servicio al cliente.**

R/. La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.

CORTESÍA.

Todos los clientes, sin excepción, merecen ser tratados con cortesía pero esta afirmación no siempre se respeta. Seguro que puede recordar unas cuantas experiencias en las que usted, como cliente, no ha sido tratado cortésmente. Por eso desde aquí queremos subrayar lo siguiente: aunque el cliente haya perdido la compostura, usted y sus empleados deben seguir comunicándose amablemente.

PROFESIONALIDAD.

Imagínese que usted entra a una tienda a solicitar información

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co