Integrantes

- Edison Martinez
- Dayana Diaz
- Dairisbet Ramos
- Darlis Daza
- Nohora Padilla
- Leibys Morales

R 1)

Edison = 1 ✓
Dayana = 7 ✓
Dairisbet = 8 ✓
Darlis = 7
Nohora = 9
Leibys = 7 ✓

R2):

Centro de Formacion Agroempresarial y Acuícola

R3)

- Elemento Tangible
- Cumplimiento de Promesa
- Actitud de Servicio
- Competencia del Personal
- Empatía.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

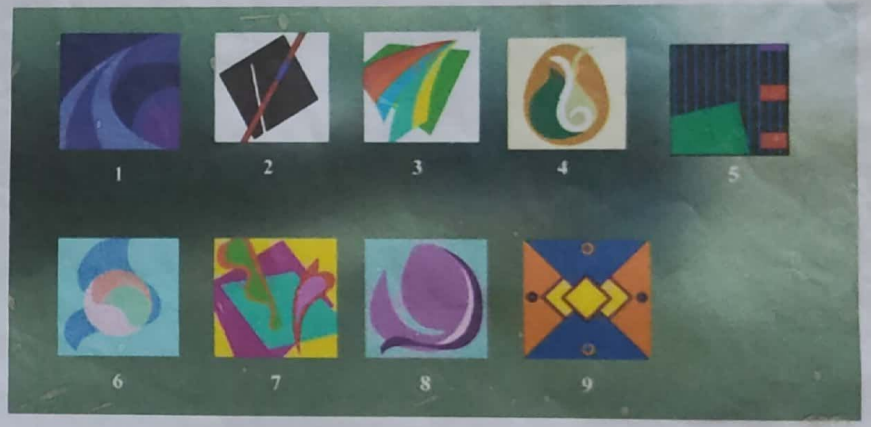
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

Instructor: Ledis Escobar Girón

Taller Dinámica de Grupo

Aprendiz: [redacted] Edison Martinez

1- Elije un dibujo que te parezca el mejor y más agradable.



2. A cual Centro de Formación Pertenece usted en El SENA?

3- Cuales Son los Factores que intervienen en SERVICIO Al CLIENTE?

4. Cuál es la Misión del Servicio.

5. Cuáles Son los tres pasos fundamentales del Servicio con Calidad.

Escaneado con CamScanner

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

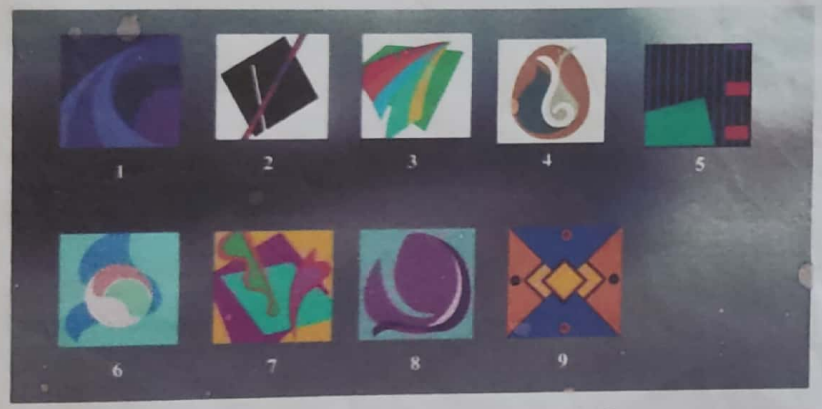
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

Instructor: Ledis Escobar Girón

Taller Dinámica de Grupo

Aprendiz: Karina Carvajal

1- Elije un dibujo que te parezca el mejor y más agradable.



2. A cual Centro de Formación Pertenece usted en El SENA?

3- Cuales Son los Factores que intervienen en SERVICIO Al CLIENTE?

4. Cuál es la Misión del Servicio.

5. Cuáles Son los tres pasos fundamentales del Servicio con Calidad.

1: R=

Yoberis paz (1)

Dayana Machado (9)

Liceth Romero (8)

Carlos segrera (4)

Karina Carvajal (7)

2= Agroempresarial y Acuicola

3= Factores que intervienen

* Atención al cliente
* Servicio
* Cliente

- Otros delos Factores son las 4'A
  * Atender al cuente
  * Aclarar la situacion
  * Actuar
  * Asegurar la satisfacción

4= R= Satisfacer las necesidades del cliente

5= R= las 3'E

* Eficiencia
* Eficacia
* Efectividad

Escaneado con CamScanner

1 Elige un Dibyo que te parezca el mejor y mas agradable

Maira Fuenmayor - 7 ✓
Yuriana Montero - 7 ✓
Vanessa Franco - 6 ✓
Karen Argote - 7 ✓
Cindy Argote - 2 ✓
Ligia padilla - 3 ✓

2) Cual Centro de Formación pertenece usted en el Sena

R= Centro agroempresarial y acuicola

3) Cuales son los Factores que intervienen en servicio al Cliente?

R= Contacto Directo con el Cliente
Relacionarse con el Cliente
elementos tangibles
Cumplimientos de promesa
Actitud de servicio
Competencia personal
Empatia

4) Cual es la misión del Servicio

R= Dar un servio De Calidad
tener empatia con los Clientes
buena imagen corporal y verbal

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

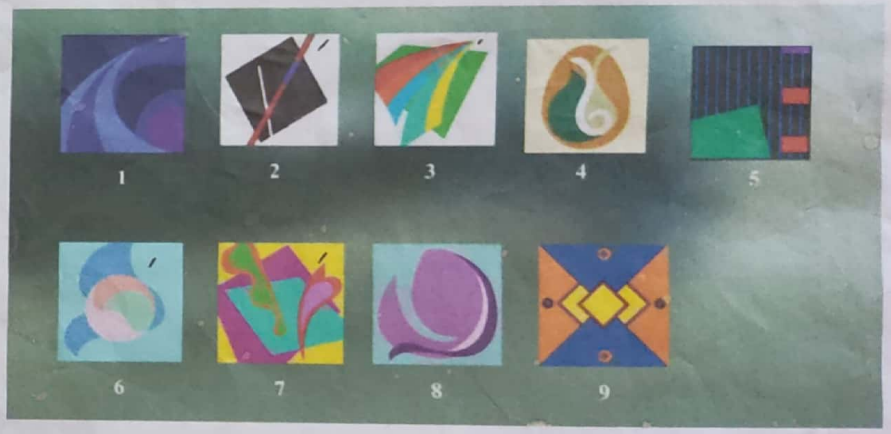
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

Instructor: Ledis Escobar Girón

Taller Dinámica de Grupo

Aprendiz: Maira Alejandra Fuenmayor Aragoe. - 7

1- Elije un dibujo que te parezca el mejor y más agradable.



2. A cual Centro de Formación Pertenece usted en El SENA?

3- Cuales Son los Factores que intervienen en SERVICIO Al CLIENTE?

4. Cuál es la Misión del Servicio.

5. Cuáles Son los tres pasos fundamentales del Servicio con Calidad.

Escaneado con CamScanner