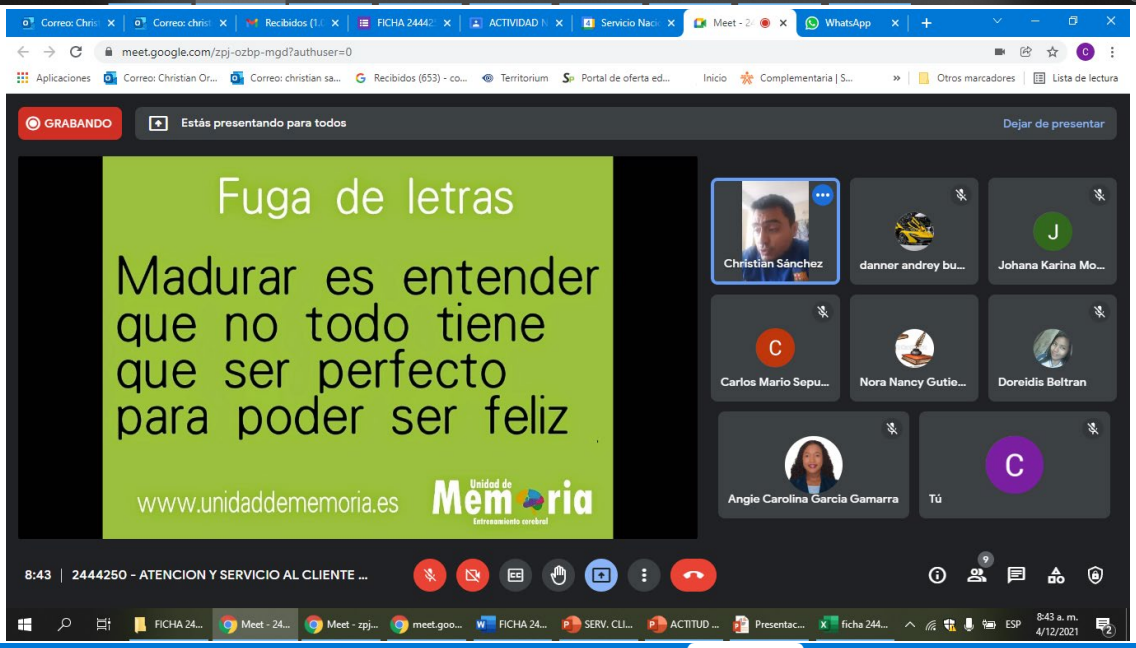
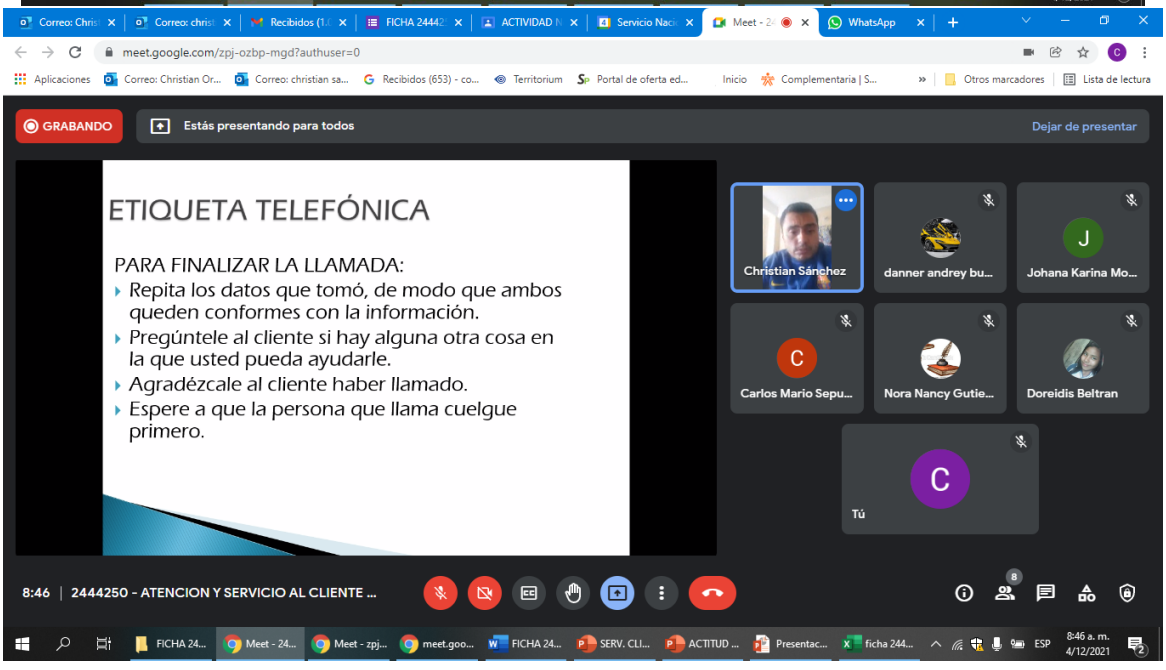
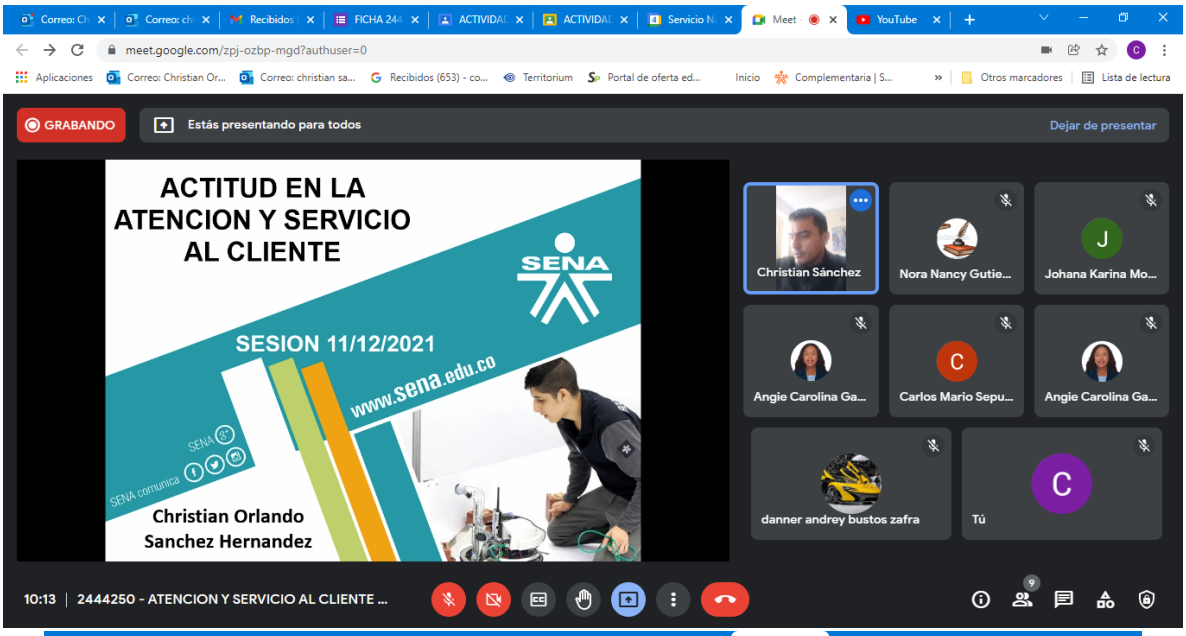
FICHA 2444250- ASISTENCIA CURSO DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE-DICIEMBRE 04/12/2021

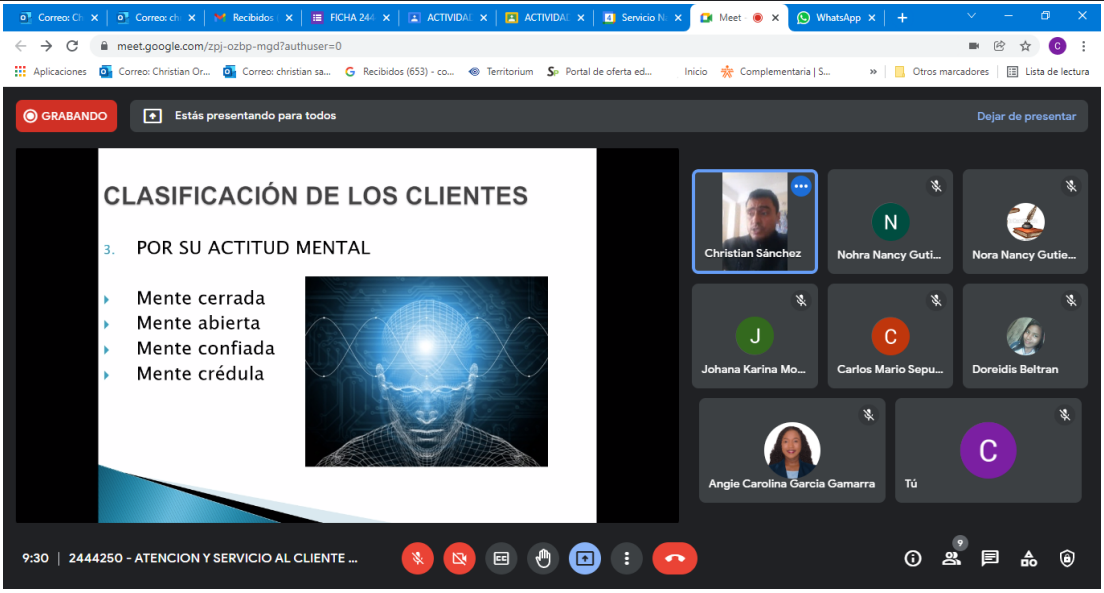


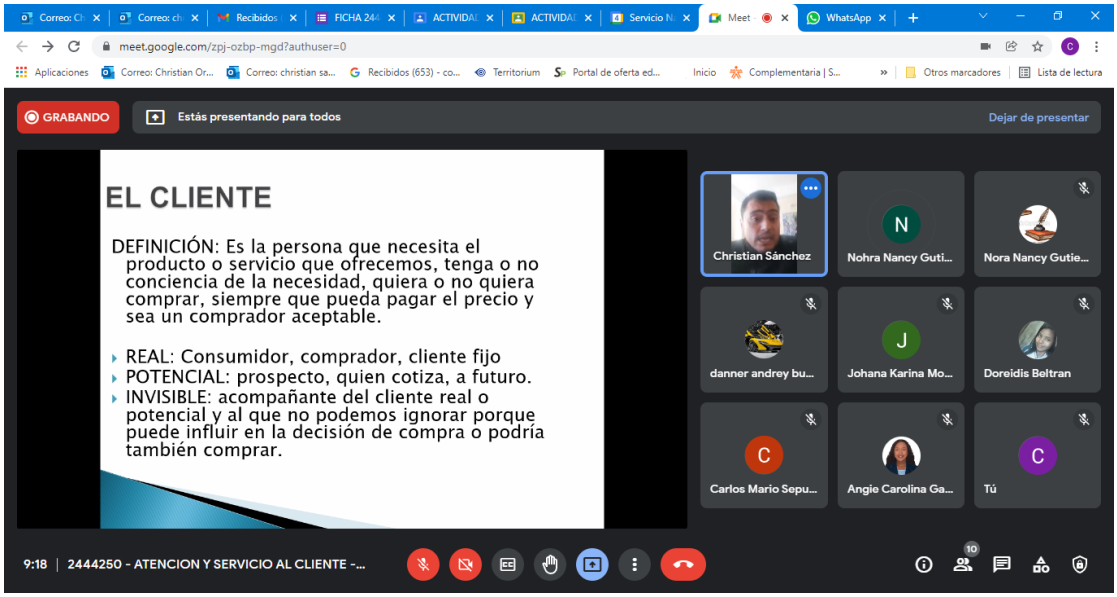


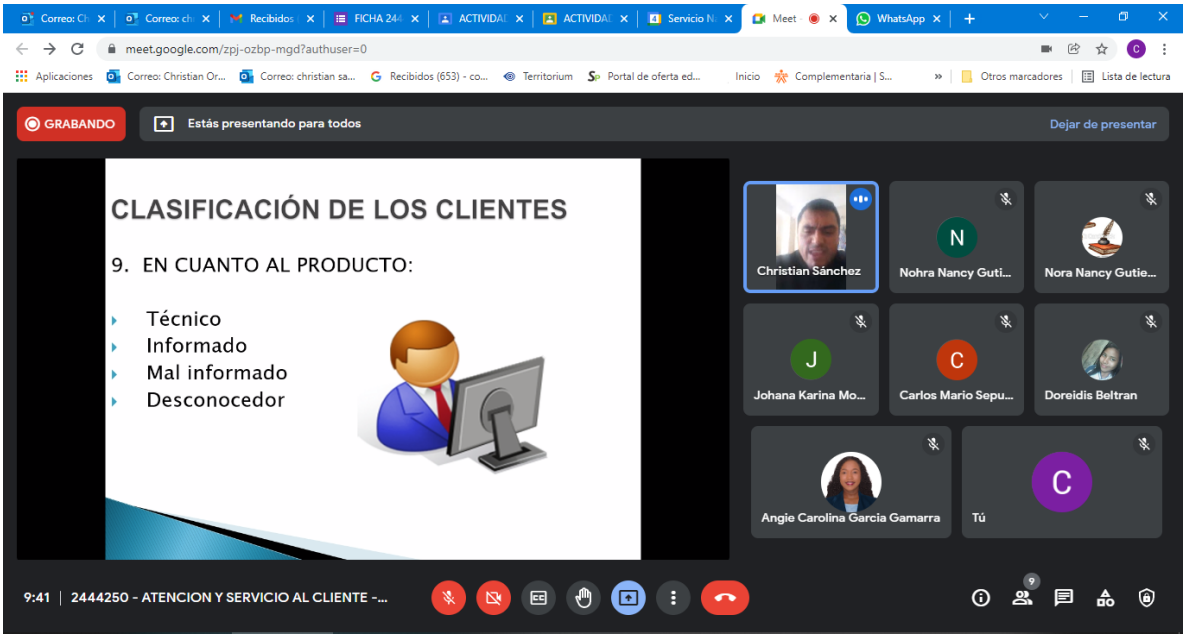



GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
FICHA 2444250
SESION #6 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
11 DE DICIEMBRE DE 2021
Christian Sánchez
Nohra Nancy Guti...
Nora Nancy Gutie...
danner andrey bu...
Johana Karina Mo...
Doreidis Beltran
Carlos Mario Sepu...
Angie Carolina Ga...
Tú
9:23 | 2444250 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE ...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ACTITUD EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
SESION 11/12/2021
www.sena.edu.co
Christian Orlando Sanchez Hernandez
Christian Sánchez
Nora Nancy Gutie...
Johana Karina Mo...
Angie Carolina Ga...
Carlos Mario Sepu...
Angie Carolina Ga...
danner andrey bustos zafra
Tú
10:13 | 2444250 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE ...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES
3. POR SU ACTITUD MENTAL
Mente cerrada
Mente abierta
Mente confiada
Mente crédula
Christian Sánchez
Nohra Nancy Guti...
Nora Nancy Gutie...
Johana Karina Mo...
Carlos Mario Sepu...
Doreidis Beltran
Angie Carolina Garcia Gamarra
Tú
9:30 | 2444250 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE ...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
EL CLIENTE
DEFINICIÓN: Es la persona que necesita el producto o servicio que ofrecemos, tenga o no conciencia de la necesidad, quiera o no quiera comprar, siempre que pueda pagar el precio y sea un comprador aceptable.
REAL: Consumidor, comprador, cliente fijo
POTENCIAL: prospecto, quien cotiza, a futuro.
INVISIBLE: acompañante del cliente real o potencial y al que no podemos ignorar porque puede influir en la decisión de compra o podría también comprar.
Christian Sánchez
Nohra Nancy Guti...
Nora Nancy Gutie...
danner andrey bu...
Johana Karina Mo...
Doreidis Beltran
Carlos Mario Sepu...
Angie Carolina Ga...
Tú
9:18 | 2444250 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE -...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES
9. EN CUANTO AL PRODUCTO:
Técnico
Informado
Mal informado
Desconocedor
Christian Sánchez
Nohra Nancy Guti...
Nora Nancy Gutie...
Johana Karina Mo...
Carlos Mario Sepu...
Doreidis Beltran
Angie Carolina Garcia Gamarra
Tú
9:41 | 2444250 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE -...


GRABANDO
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
ACTITUDES QUE DEBEMOS ASUMIR CON LOS CLIENTES
1. CLIENTES NERVIOSOS:
Cansados➡Diligencia
Inquietos ➡ Consideración
Excitables ➡ Maneras tranquilas
Impacientes ➡ Paciencia
Christian Sánchez
Nohra Nancy Guti...
Nora Nancy Gutie...
Johana Karina Mo...
Carlos Mario Sepu...
Doreidis Beltran
Angie Carolina Ga...
danner andrey bu...
Tú
9:45 | 2444250 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE ...