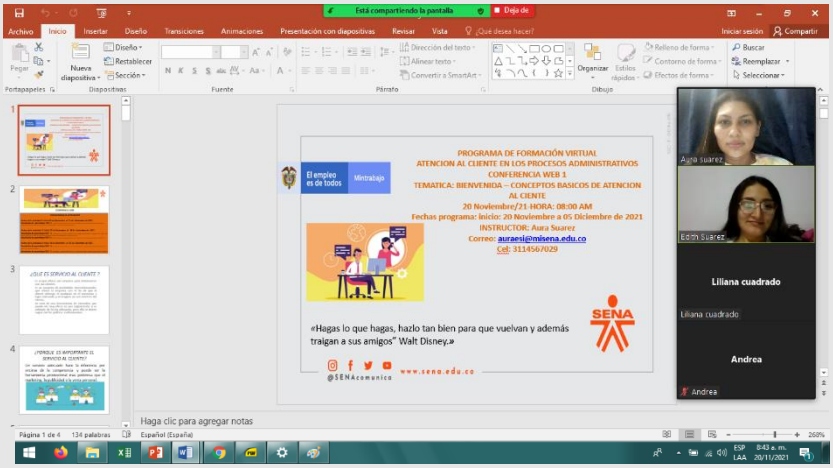
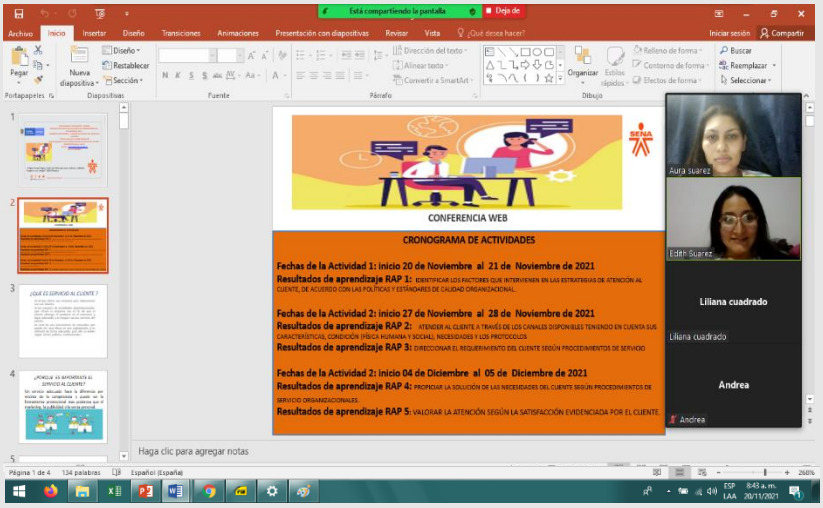
EVIDENCIA 20 DE NOVIEMBRE: Se realizó Bienvenida, inducción y presentación del curso y metodología a realizar.

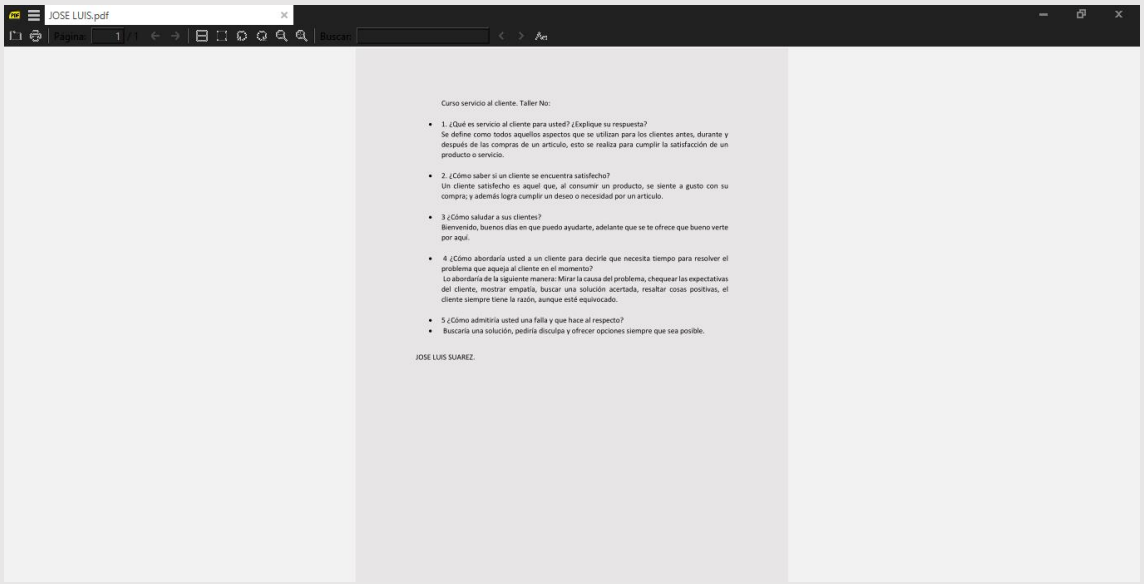




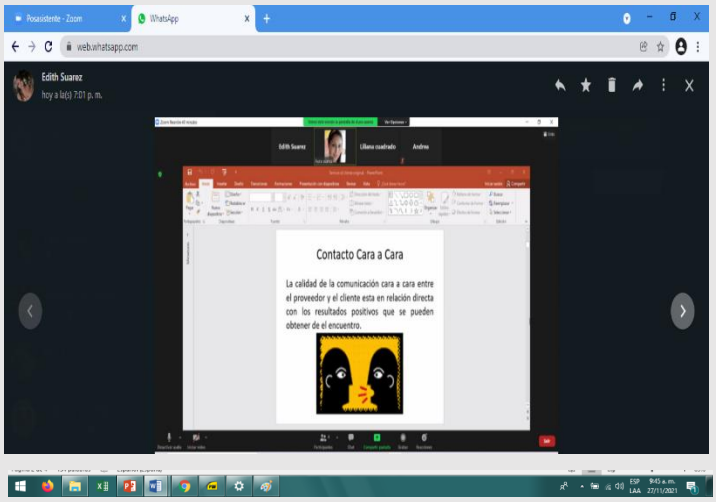


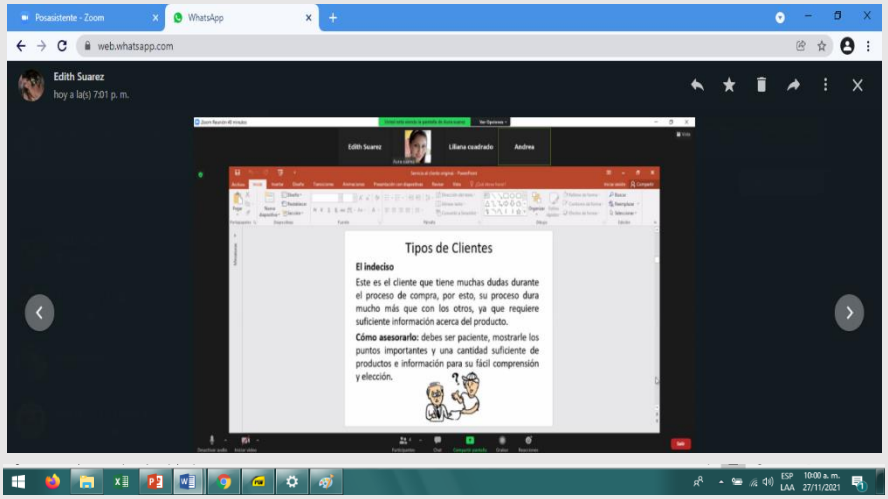
EVIDENCIA 21 DE NOVIEMBRE: Se realizó taller: **Resultados de aprendizaje RAP 1:** IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.





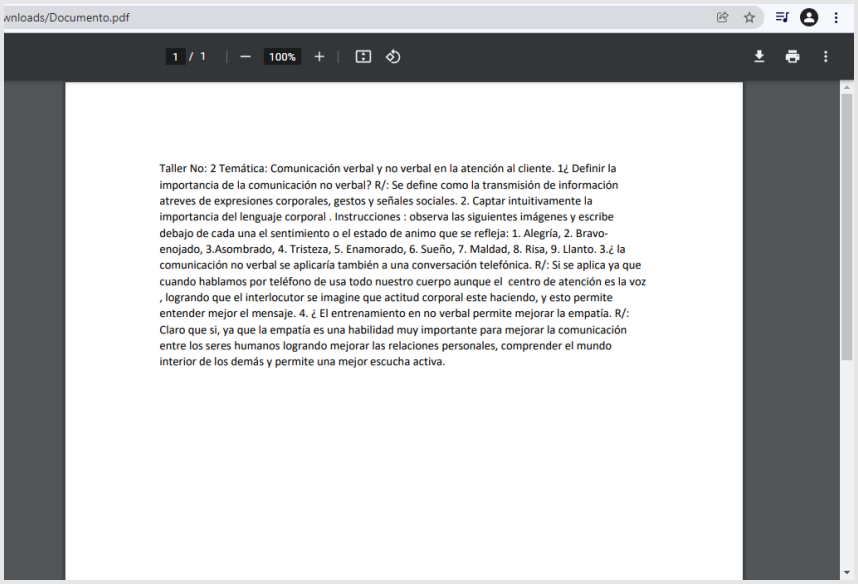
EVIDENCIA 27 DE NOVIEMBRE: Se realizó Explicación Rap 2 Y 3. **inicio 27 de al 28 de noviembre de 2021**



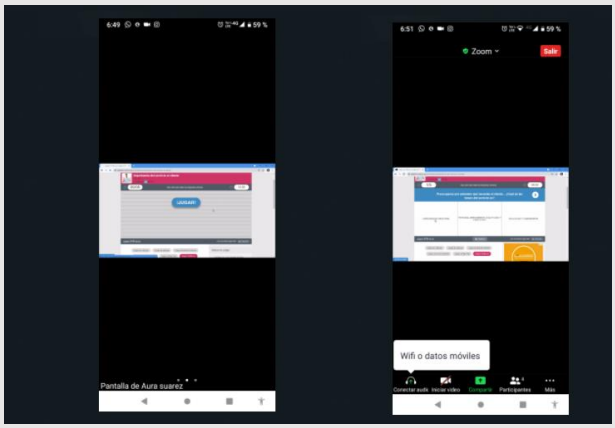


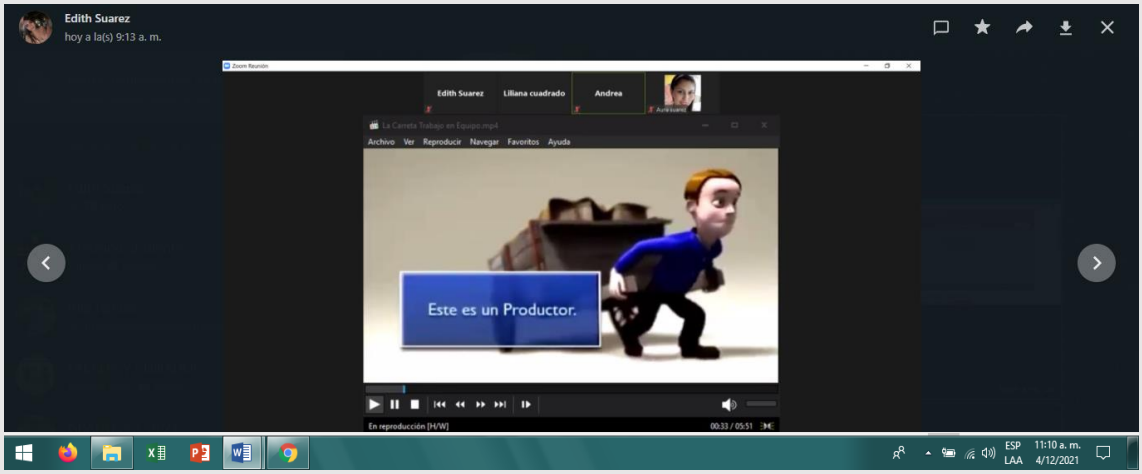
EVIDENCIA 28 DE NOVIEMBRE: Se realizó **Resultados de aprendizaje RAP 2:** ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS
Resultados de aprendizaje RAP 3: DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO

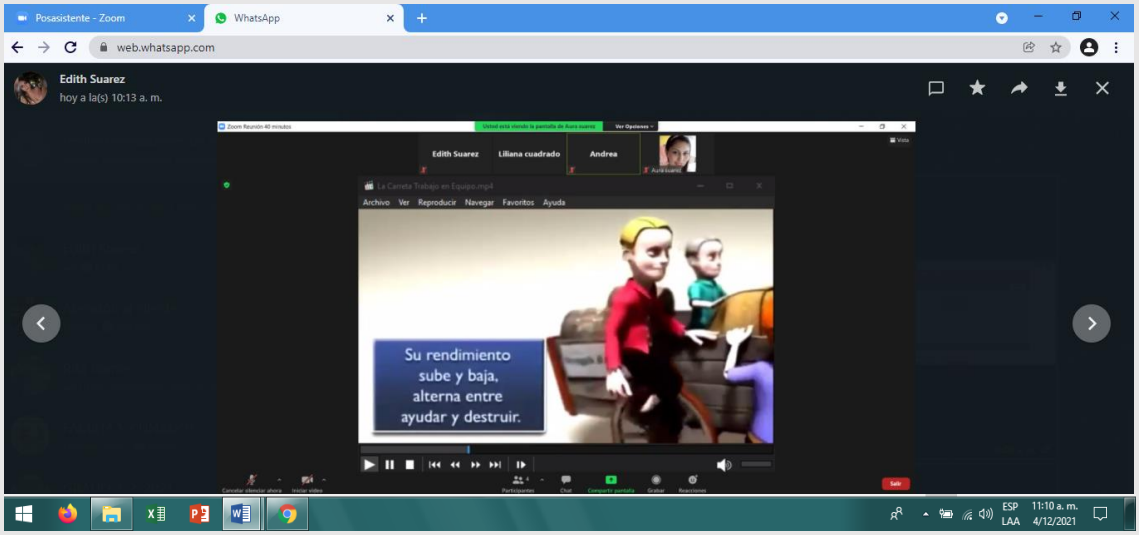


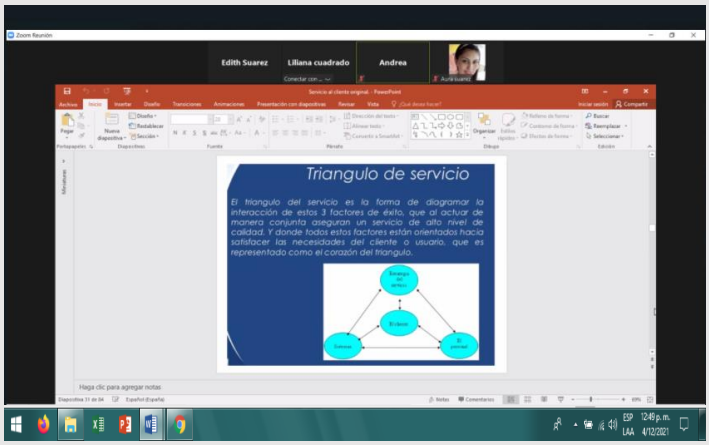


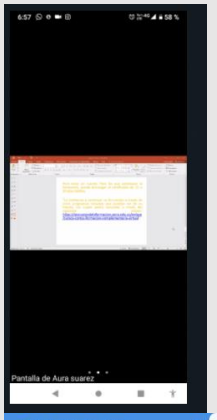
EVIDENCIA 04 DE DICIEMBREE: Se realizó Rap 4 y 5. **inicio 04 al 05 de diciembre de 2021**

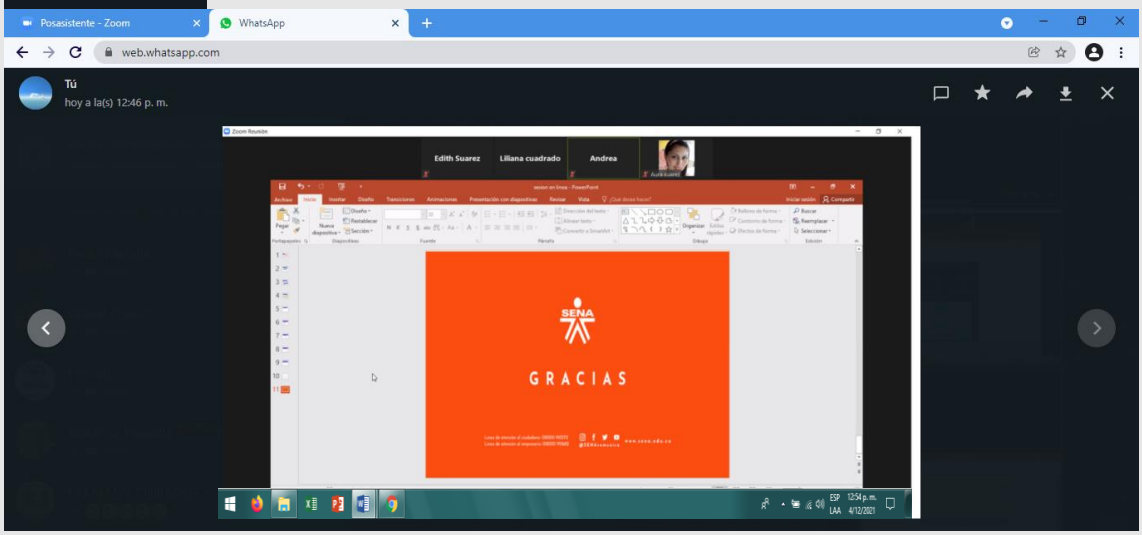



Edith Suarez
hoy a la(s) 9:13 a. m.
Edith Suarez
Liliana cuadrado
Andrea
Archivo Ver Reproducir Navegar Favoritos Ayuda
Este es un Productor.
ESP
LAA
11:10 a. m.
4/12/2021


Posasistente - Zoom
WhatsApp
web.whatsapp.com
Edith Suarez
hoy a la(s) 10:13 a. m.
Edith Suarez
Liliana cuadrado
Andrea
Archivo Ver Reproducir Navegar Favoritos Ayuda
Su rendimiento sube y baja, alterna entre ayudar y destruir.
ESP
LAA
11:10 a. m.
4/12/2021


Edith Suarez
Liliana cuadrado
Andrea
Triangulo de servicio
El triangulo del servicio es la forma de diagramar la interacción de estos 3 factores de éxito, que al actuar de manera conjunta aseguran un servicio de alto nivel de calidad. Y donde todos estos factores están orientados hacia satisfacer las necesidades del cliente o usuario, que es representado como el corazón del triangulo.
ESP
LAA
12:40 p. m.
4/12/2021

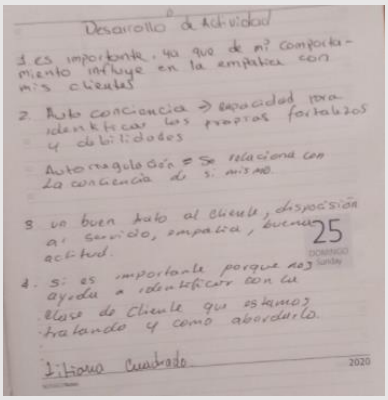

Pantalla de Aura suarez


Posasistente - Zoom
WhatsApp
web.whatsapp.com
Tú
hoy a la(s) 12:46 p. m.
Edith Suarez
Liliana cuadrado
Andrea
SENA
GRACIAS

EVIDENCIA 05 DE DICIEMBREE: Se realizó **Resultados de aprendizaje RAP 4:** PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.
Resultados de aprendizaje RAP 5: VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

TALLER No 3
Temática: INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LA ATENCION AL CLIENTE
Domingo 05 de Diciembre /2021

1. ¿Qué es la inteligencia emocional en el servicio al cliente?
2. Mencione y explique cuáles son los aspectos de la inteligencia emocional.
3. ¿Cuáles son las normas básicas para la atención al cliente? explique.
4. ¿Es importante para usted la inteligencia emocional? Justifique su respuesta con un ejemplo donde haya aplicado el tema.


Desarrollo de Actividad

1. Es importante, ya que de mi comportamiento influye en la empatica con mis clientes

2. Auto conciencia → capacidad para identificar las propias fortalezas y debilidades

Autoregulación = Se relaciona con La conciencia de si mismo.

3. Un buen trato al cliente, disposición al servicio, empatia, buena actitud.

4. Si es importante porque nos ayuda a identificar con el tipo de Cliente que estamos tratando y como abordarlo.

Liliana Cuadrado

25 DOMINGO Sunday

2020