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: Linda M. Guerrero L D.I 40940545

SEMANA: 1 Introducción a la Atención y Servicio al Cliente

La presente actividad es de conocimiento personal, Antes de iniciar el desarrollo de las actividades propuestas en este Programa de Formación, es importante para nosotros saber cómo están tus conocimientos:

1. DEFINA:

   a. ¿Para usted que es la Atención y El Servicio Al cliente?
   b. Como Define usted el Servicio?
   c. Qué Diferencia hay entre Atención y Servicio?
   d. Cuál es la importancia de la atención y Servicio al Cliente
   e. Que es Cliente

BIENVENIDO Y MUCHOS EXITOS

Exitos

Escaneado con CamScanner

Linda Guerrero
Wilson Argote ✓
Esthefany Harimon
Hariluis Hercado.

- Desarrollo. 13/05/2022.

(a) Es satisfacer al Cliente en todos los aspecto en cuanto al trato y la amabilidad que le podemos brindar prestandole el Servicio solicitado por el mismo.

(b) el Servicio se define en comprender y entender al Cliente dando un buen trato y una buena calidad del producto

(c) La diferencia entre servicio y atención el servicio es el que le brindamos o los Clientes al venderles un producto, y la atenc es cubrir la necesidad del cliente y que que satisfecho con el producto vendido.

(d) la importancia es que con el servicio que brindamos los clientes queden satisfecho.

(e) Es aquella persona que busca que le brinden un buen servicio y cubran sus necesidade

Escaneado con CamScanner

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: Deivar Epiayu D.I 1124359686.

SEMANA: 1 Introducción a la Atención y Servicio al Cliente

La presente actividad es de conocimiento personal, Antes de iniciar el desarrollo de las actividades propuestas en este Programa de Formación, es importante para nosotros saber cómo están tus conocimientos:

1. DEFINA:

   a. ¿Para usted que es la Atención y El Servicio Al cliente?
   b. Como Define usted el Servicio?
   c. Qué Diferencia hay entre Atención y Servicio?
   d. Cuál es la importancia de la atención y Servicio al Cliente
   e. Que es Cliente

BIENVENIDO Y MUCHOS EXITOS

Exitos

Escaneado con CamScanner

... cliente garantiza la
agoda y el servicio, al la hora de querer o necesitar
su servicio.

2. Un servicio representa un conjunto de acciones
los cuales son realizados para servir a alguien,
algo o alguna causa.

3. La atención. se centra en la resolución de
problemas, el manejo de quejas y el soporte técnico

El servicio son acciones que son realizadas pa
garantizar o servir, a ciento diente.

1. El servio al cliente es importante ~~es~~ porque garantiza
servir a diente.

La Atención al cliente es iportante porque se e
de aclarar dudas y resolver inquietudes de los
"Un cliente es la persona o empresa receptora d
bien, servicio, produdo o idea. a cambio de dinero
tro articulo de valor.

Escaneado con CamScanner

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

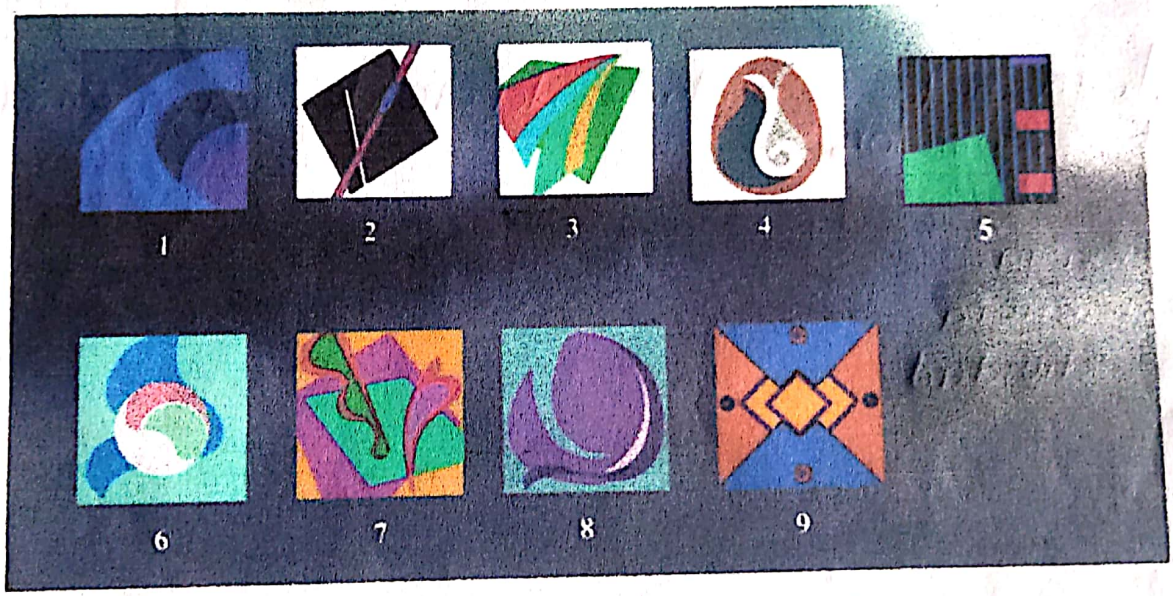
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

Instructor: Ledis Escobar Girón

Taller Dinámica de Grupo

Aprendiz: Valentina Curuela monsalve

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

Valentina Cuevas - 5

② (Algo empresarial)
Centro agropecuario alcalá.

③ * alimento tangible
* Cumplimiento de promesa
* Actitud de servicio
* Competencia del personal

④ Satisfacer las necesidades del cliente o requerimie
del consumidor.

⑤ * Eficacia
* Efisiencia
* Efectividad

* Andric castro
Duvian gonzales.

Escaneado con CamScanner