HERRAMIENTAS DE EVALUACION ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE:

ACTIVIDAD 1.

- Teniendo en cuenta el material TIPOS DE CLIENTES, usted realizará un análisis personal de acuerdo a sus características y dirá con cuales de los 15 tipos de clientes descritos en el documento se identifica y por qué.
- Una vez realizado el análisis personal lo socializará ante el grupo y explicará su punto de vista y responderá las inquietudes e interrogantes generadas al grupo.
- Después de realizar el punto número 2, tomara como modelo a uno de sus compañeros y mediante el análisis del comportamiento de este individuo usted deberá construir un perfil de consumidor y el modelo ratificara el acierto o explicara en que se ha equivocado el analista.

ACTIVIDAD 2.

- Desde su experiencia en el servicio al cliente, por medio de la explicación del concepto del ciclo del servicio detallara cuales son las posibles mejoras que usted propondría para un proceso más ágil, dinámico y satisfactorio al cliente final mejorando la experiencia del consumidor final.

ACTIVIDAD 3.

- En grupos establecidos de manera aleatoria, construirán el concepto de Atención y Servicio al Cliente integrando los nuevos conocimientos a la experiencia de su vida laboral.