IDENTIFICACIÓN DE APRENDIZAJES PREVIOS

SERVICIO AL CLIENTE

1. **¿Para usted qué es el Servicio al Cliente?**

   _____
   _____
   _____
   _____.

2. **¿Donde trabaja actualmente tiene contacto directo con los clientes?**

   Si ___ No___

3. **¿Para usted que aptitudes debería tener una persona que preste el servicio al cliente?**

   _____
   _____
   _____
   _____.

4. **Mencione brevemente una situación en la cual sienta que no recibió la atención en servicio al cliente que esperaba.**

   _____
   _____
   _____
   _____.

5. **¿Sabe usted que es la comunicación no verbal?**
   Si ___ No___

6. **¿Conoce los principios de la escucha activa?**
   Si ___ No___

7. **¿Está familiarizado con el concepto de protocolo de servicio al cliente?**
   Si ___ No___