	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: 02 Taller Servicio al Cliente
FECHA DE APLICACIÓN: Septiembre 23 de 2022
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Técnico en Asistencia Administrativa – 134101 V2
ID: 2294396
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender Clientes de acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa. RA/01 Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
EVIDENCIA: Desempeño Producto Conocimiento x
NOMBRE DEL APRENDIZ:

ACTIVIDAD

ACTIVIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Responda las siguientes preguntas con apoyo del libro.

1. Defina con sus propias palabras que es servicio al cliente
   R/= es el servicio prestado por los trabajadores de una empresa, los cuales tienen contacto directo con los clientes
   R/=
2. Defina 4 conceptos relacionados a servicio
   R/=
   Servicio: Prestación, función, aplicación, obligación, favor, ayuda, acompañamiento.
   Servir: Trabajar, emplearse, desempeñar, ofrecer, dar, obsequiar.
   Servicial: Amable, cortés, educado, esmerado, galante, atento.
   Clientes: Aquellos que compran productos ó servicios para satisfacer sus necesidades ó deseos.

3. ¿Qué significa un buen servicio?
   R/= con nuestras actividades laborales, satisfacer las expectativas de los clientes.

4. La presentación de un servicio puede implicar varias actividades. De 4 ejemplos
   R/= Actividad tangible: reparación de un objeto
   Actividad intangible: actividades tecnológicas de software
   Producto Intangible: información archivos de wifi
   Ambientación: organización de espacios en dónde el cliente será recibido

5. Defina con sus propias palabras el significado de MERCADOTECNIA
   R/= es el planeamiento de actividades de la empresa en es sector de comercio para Efectuar las actividades de servicio

6. Realice un breve análisis sobre la importancia del servicio al cliente
   R/= es una forma indirecta de mostrar el profecionalismo y aptitud de la empresa

7. ¿Cuáles serían interrogantes que ayuden a encontrar la mejor estrategia para la óptima comercialización de un producto?
   R/= ¿Qué se debe mejorar? ¿Cómo hacer que la comunicación sea más agradable? ¿Qué detalles resaltar de los productos de la marca para ser más atrayentes?

8. Considera usted que los gestos al hablar por teléfono se reflejan en el tono de voz, explique su respuesta
   R/= si, prque el tono de voz puede cambiar, así también como las palabras que se usan para dirigirse
9. ¿Qué es la contingencia del servicio?
   R/= El vendedor debe estar preparado para evitar que las huelgas y desastres naturales perjudiquen al cliente. Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace

10. Cuáles son los elementos de un servicio al cliente?
    amable con los clientes. …

    Estrecha relación con el cliente. …

Responder a sus dudas. …

Darle valor al cliente. …

Brindar una experiencia de compra positiva

11. ¿Qué es el momento de la verdad?
    las ocasiones en las que el cliente entra en contacto con la organización y se forma una opinión sobre la calidad de ésta. Toda vez que ocurre esta “confrontación” entre el consumidor y la marca, está transcurriendo un momento de verdad

12. ¿Por qué considera importante una primera impresión al cliente?
    Porque será la primer imagen que se lleve de una empresa y su personal

13. Cómo se clasifican los momentos de verdad
    momento de investigacion elección compra reaccion y post compra

14. ¿Cómo puede conseguir prestigio una organización? Explique su respuesta
    El principal aspecto es la atención, pues al ir a un lugar en dónde un cliente se siente cómodo, es el principal atractivo para este

15. Describa alguna de las características de un servicio
    EMPATIA: es ese sentimiento que puede percibir el cliente cuando se le es tratado como peioridad

16. Socializa con tus compañeros cada uno de los elementos de un servicio

17. Defina alguno de los factores que influyen en un servicio
    Disponibilidad: estar atento a lo que necesita un cliente para satisfacer su necesidad frente a algún asesoramiento

	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	