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

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**
   ~El servicio es el resultado de realizar necesariamente por lo menos en una actividad entre el proveedor y el cliente, por lo general es intangible.

2. **Defina 4 conceptos relacionados a servicio**
   - 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 o servicios para satisfacer sus necesidades o deseos.

3. **¿Qué significa un buen servicio?**
   ~Un buen servicio al cliente es satisfacer las necesidades o expectativas del cliente cuando está en contacto con su proveedor.

4. **La presentación de un servicio puede implicar varias actividades. De 4 ejemplos**

   - Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la reparación de un automóvil).

   - Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos con ayuda del contador).

   - La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento).

- La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles, restaurantes, museos, etc).

5. **Defina con sus propias palabras el significado de MERCADOTECNIA**
   ~Técnicas y estudios que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto.

6. **Realice un breve análisis sobre la importancia del servicio al cliente**
   ~De un buen servicio al cliente depende el éxito que tendrá nuestra empresa, es sumamente importante ya que según el servicio que ofrezcamos atraeremos no sólo más clientes sino que también le daremos una mejor imagen y sello personal a la empresa que nos distinga de las demás. El cliente es lo más importante

7. **¿Cuáles serían interrogantes que ayuden a encontrar la mejor estrategia para la óptima comercialización de un producto?**
   - ¿Qué servicios se ofrecerán? Para determinar cuáles son los que el cliente demanda, para ello se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno de ellos.

   - ¿Qué nivel de servicio se debe ofrecer? Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, sistemas de quejas y reclamos.

   - ¿Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios? Para ello es importante identificar el servicio deseado por los clientes, a través de diseño, prueba y nuevas necesidades que van surgiendo por los mismos.

8. **Considera usted que los gestos al hablar por teléfono se reflejan en el tono de voz, explique su respuesta**
   ~ yo considero que no, todo depende más de nuestro control, nuestra habilidad para escuchar, claridad de expresión y manejo de emociones

9. ¿Qué es la contingencia del servicio?

~Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste, desde que el representante de ventas tiene contacto con él, 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 de "como la empresa concibe negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él".

10. ¿Cuáles son los elementos de un servicio al cliente?

- Todos somos expertos en servicio
- Los servicios dependen del tipo de cliente
- Calidad en trabajo no es en servicio
- La mayoría de los servicios contienen una mezcla de atributos (tangibles e Intangibles)
- La efectiva administración del servicio requiere entender al mercado y al personal tan bien como las operaciones
- El servicio se puede dar cara-cara, correo, teléfono, etc.

Estos son algunos elementos que surgen de otorgar servicios.

11. ¿Qué es el momento de la verdad?

~El momento de la verdad es todo evento en el cual el cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y forma una impresión de la calidad de su servicio. En cada momento que experimenta el cliente desde que decide que tiene la necesidad de su servicio e inicia los contactos con su organización, surge el momento de la verdad

12. ¿Por qué considera importante una primera impresión al cliente?

~ es muy importante ya que el cliente apenas entre a nuestro negocio, empresa etc comienza a formarse una impresión acerca de usted y su negocio, al recibir una buena primera impresión tendrá una buena imagen tanto de nosotros como de la empresa

13. Cómo se clasifican los momentos de verdad

- Momentos estelares. Es todo momento en el cual, el cliente al ponerse en Contacto con cualquier aspecto de la organización se forma una Impresión POSITIVA de la calidad del servicio, debido a que su Percepción sobre el servicio que se le ofrece es 100% favorable.

- Momentos amargos. Es todo momento en el cual el cliente al ponerse en Contacto con cualquier organización se forma una impresión NEGATIVA de la calidad del servicio que ofrece, siendo este DESFAVORABLE.

Recordemos que si un cliente recibe un momento amargo, puede transmitirlo a otro Clientes, trayendo como consecuencia el desprestigio de la organización, por lo tanto Menos clientes y con ello menos ingresos para la empresa.

14. ¿Cómo puede conseguir prestigio una organización? Explique su respuesta

~ puede conseguirlo dando un excelente servicio para que el cliente se sienta satisfecho y atraído a seguir comprando, recomendando la empresa para así llegar a más personas con una buena imagen desde el principio y lograr crearnos una buena reputación ante los demás y así conseguir un gran prestigio

15. Describa alguna de las características de un servicio

- DISPONIBILIDAD: El grado con que un servicio está disponible, siempre que los clientes necesitan.
- ACCESIBILIDAD: El grado con que los clientes en general consiguen contactar al proveedor en el período en que está disponible.
- CORTESÍA. El grado con que el prestador del servicio demuestra un comportamiento cortés y profesional.
- AGILIDAD. El grado con que una unidad de atención rápidamente satisface la solicitud de los clientes.
- CONFIANZA. El grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable.
- COMPETENCIA. El grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar el servicio.
- COMUNICACIÓN. El grado con que el personal se comunica con sus clientes, compañeros, público, etc. a través de un lenguaje, simple, claro y de fácil entendimiento.

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

17. Defina alguno de los factores que influyen en un servicio

Los factores que hace que un servicio sea mejor recibido por el cliente, son:

- Controles. Si no se tiene un buen control que garantice la satisfacción del cliente, Tarde o temprano se tendrán quejas.
- Procedimientos. Es necesario considerar todos los elementos que participan Cuando se otorga un servicio, pues tanto el personal, las instalaciones como los Ejecutivos requieren estar integrados cuando se proporcione.
- Comportamientos. El comportamiento es otro elemento de evaluación del cliente, Tanto del personal como de los mismos clientes que adquieren el servicio que esta Adquiriendo