

SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN

SEMANA 2: CLIENTE Y CLASES DE CLIENTE

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Ofrecer atención a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización

DURACION: 10 HORAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE: Proporcionar atención y servicio al cliente interno y externos

Planteamiento:

Señor (a) Aprendiz (a): una vez identificado el mercado objetivo al cual pretende entrar a satisfacer sus necesidades, gustos y expectativas deberá adentrarse con uno de los elementos claves de cualquier herramienta mercadológica que pretenda implementar en su empresa o negocio como lo es su majestad **"EL CLIENTE"**; en este sentido usted deberá precisar el dominio conceptual que tiene en referencia a este concepto, su tipología y su clasificación para lo cual se le pide:

1-. Definir claramente qué es:

- ✓ Cliente
- ✓ Usuario
- ✓ Comprador
- ✓ Consumidor
- ✓ Cuáles son las diferencias que existen entre cada uno de ellos?
- ✓ Precíselo a través de un ejemplo
- ✓ Cómo se clasifican los clientes?
- ✓ Cuál es su tipología de clientes?
- ✓ Qué importancia tiene para usted este sujeto.

EVIDENCIA: Elaborar un cuadro sinóptico de la tipología de clientes y la diferencia de los primero cuatro conceptos (Cliente, usuario, comprador y consumidor)

Criterio de evaluación:

- ✓ Identifica las principales características del público objetivo según el segmento de mercado establecido por la organización.
- ✓ Diseña el plan o programa teniendo en cuenta el tiempo, los itinerarios, el público objetivo y los atractivos seleccionados de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización.

LEDIS ESCOBAR GIRON
Instructora: Turísticos y Recreación, Guajira
ledisescobar@misena.edu.co

Powered by CamScanner

Alejo Gutiérrez Robles
Imber Alejo
José Palencia

Ficha: 2658313

Actividad: Atención y Servicio al Cliente

- Usuario: Es el individuo que tiene la ne
dad habitual de un producto o servici

- Consumidor: Es la persona que adquier
producto o servicio a alguna empresa de
cual tenga necesidad

- Comprador: Agente económico o persona
que adquiere un producto a cambio de
contraprestación generalmente monetari

* Diferencias

CONSUMIDOR -> USUARIO -> COMPRA

El que compra el Producto o servicio

El que disfruta habitualmente de un servicio

El que adqui el producto algún tipo de transacción

marfil

Powered by CamScanner

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

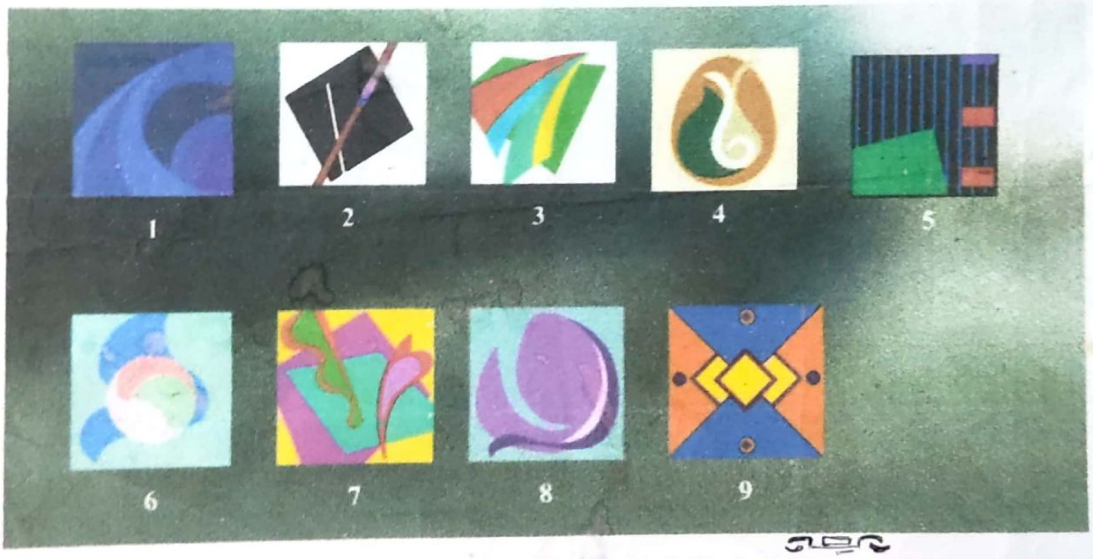
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

Instructor: Ledis Escobar Girón

Taller Dinámica de Grupo

Aprendiz: _____

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.

Powered by CamScanner

Nombre y Apellido: Ambes Alejo Morante
Programa de Formación: Servicio al Cliente
Principios Básicos

Taller Dinámico de Grupo:

✔ 1- # 9.

✔ 2- # Centro Agroempresarial Acuícola.

✔ 3- # - Escucha Activa - Comunicación Asertiva - Amabilidad
- Satisfacción al Cliente - Excelente Experiencia - Fidelización

✔ 4- # Satisfacer las necesidades del Cliente

✔ 5- # - Identifique la necesidad del Cliente
- Solucione dicha necesidad
- Agregue Valor al Servicio

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

5-11-2022

Taller Servicio y Atención al cliente

Ailyn Margarita Guerrero Robles

Programa: Servicio y Atención al Cliente

1-) figura # 4.

2-) Centro Agroempresarial y Acuicola (Sede Villacampoalegre)

3-) Escucha Activa, comunicación asertiva, Amabilidad. Satisfacción al cliente - Excelente Experiencia - Fidelización Rápida Atención

4-) La misión del servicio (ylo servidor) es satisfacer las necesidades del cliente

5-) Identificar las necesidades del cliente
- Proceso
- Valor Agregado



#4

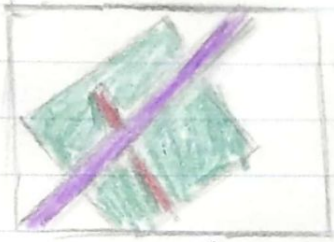
La Semilla de la Vid

05 08 22 Taller: Programa De Formacion
Atencion y servicio 2658313
Instructor Leidis Escobar Giron

servicio Nacional De Aprendisaje sena
centro: Agroempresarial y Acuicola
nombre: Brallan esneider cuisman Duarte

Desarollo

1) Elije un Dibujo que te parezca el mejor y mas Agradable



2

2) A cual centro de formacion pertenece usted en el sena?
Agroempresarial y Acuicola: cede villa campo Alegre

3) cuales son los factores que intervienen en servicio Al cliente?
- Trato Amable y personalizado
- Asesoramiento
- Disponibilidad
- conocimiento Del cliente y Producto/servicio

4- Cual es la mision del servicio
- satisfacer el cliente

5- Cuales son los tres pasos fundamentales del servicio con calidad
- Identificar la neneseda del cliente
- La explicacion
- Valor Agregado

Powered by CamScanner

Fecha: 05/11/2022

TALLER: PROGRAMA DE FORMACION DE ATENCION AL CLIENTE Y SERVICIO

Instructora: Leidis Escobar R

SERVICIO: NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO: AGRO EMPRESARIAL Y AGRICOLA

NOMBRE: ALONIZ JOSE POLO OROZCO

1) Elige en DIBUJO QUE TE PAREZCA EL MEJOR Y MAS AGRADABLE



4

2) CUAL ES EL CENTRO DE FORMACION PERTENECE EN EL SENA?
AGRO EMPRESARIAL Y AGRICOLA. CEDE VILLA CAMPO ALEGRE

3) CUALES SON LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN SERVICIO AL CLIENTE?

* TRATO AMABLE Y PERSONALIZADO
* ACERCAMIENTO * PERSONALIZADO
* CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO Y DEL CLIENTE.
* PRESENTACION PERSONAL

Powered by CamScanner