SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO: Agro empresarial y Acuícola

PROGRAMA DE FORMACION: Atención y Servicio Al Cliente

CODIGO: 13410561

COMPETENCIA: Facilitar el Servicio al Cliente, de Acuerdo con las Política de la Organización

Instructor: Ledis Elena Escobar Giron

Aprendiz: _____

SEMANA: 1 Introducción a la Atención y Servicio al Cliente

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Identificar los factores que intervienen en la estrategia de Atención y Servicio al Cliente personalizado de acuerdo con las Políticas y estándares de Calidad de la Organización

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Ofrecer Atención a los Clientes de Acuerdo con las Políticas de la Organización

1. DEFINA:

   a. Como Define usted el Servicio? ✓
   b. Qué Diferencia hay entre Atención y Servicio? ✓
   c. Cuál es la importancia de la atención y Servicio al Cliente ✓
   d. Que es Cliente y cuantas clases hay
   e. Cuáles Son los Tipos de Cliente ✓

2. Por intermedio de un Ejemplo explique el Triángulo del Servicio

Exitos

Powered by CamScanner

Programa: Atención y Servicio al Client
Ficha: 2660744
Aprendiz: IVIS Bolivar

1) Es satisfacer alguna nesecida humana y que no consiste en la Producción de bienes materiales un servicio es una prestacion un activo de naturaleza economia

pero que no tiene presencia fisica propia (es intangible), a diferencia de bienes que si la tienen.

2) La atencion al cliente se centra en la resolucion de problemas, el manejo de quejas y el soporte tecnico. El servicio al cliente, por su parte, es un conjunto de practicas e interacciones a lo largo del ciclo de ventas, cuyo objetivo es segurar que se complan las necesidades y expectativas del consumidor.

3) porque es una de las formas mas efectivas de conocer la credibilidad de una marca ademas de ser uno de los aspectos que mas marcan las diferencias cuando una empresa quiere destacarse de la competencia.

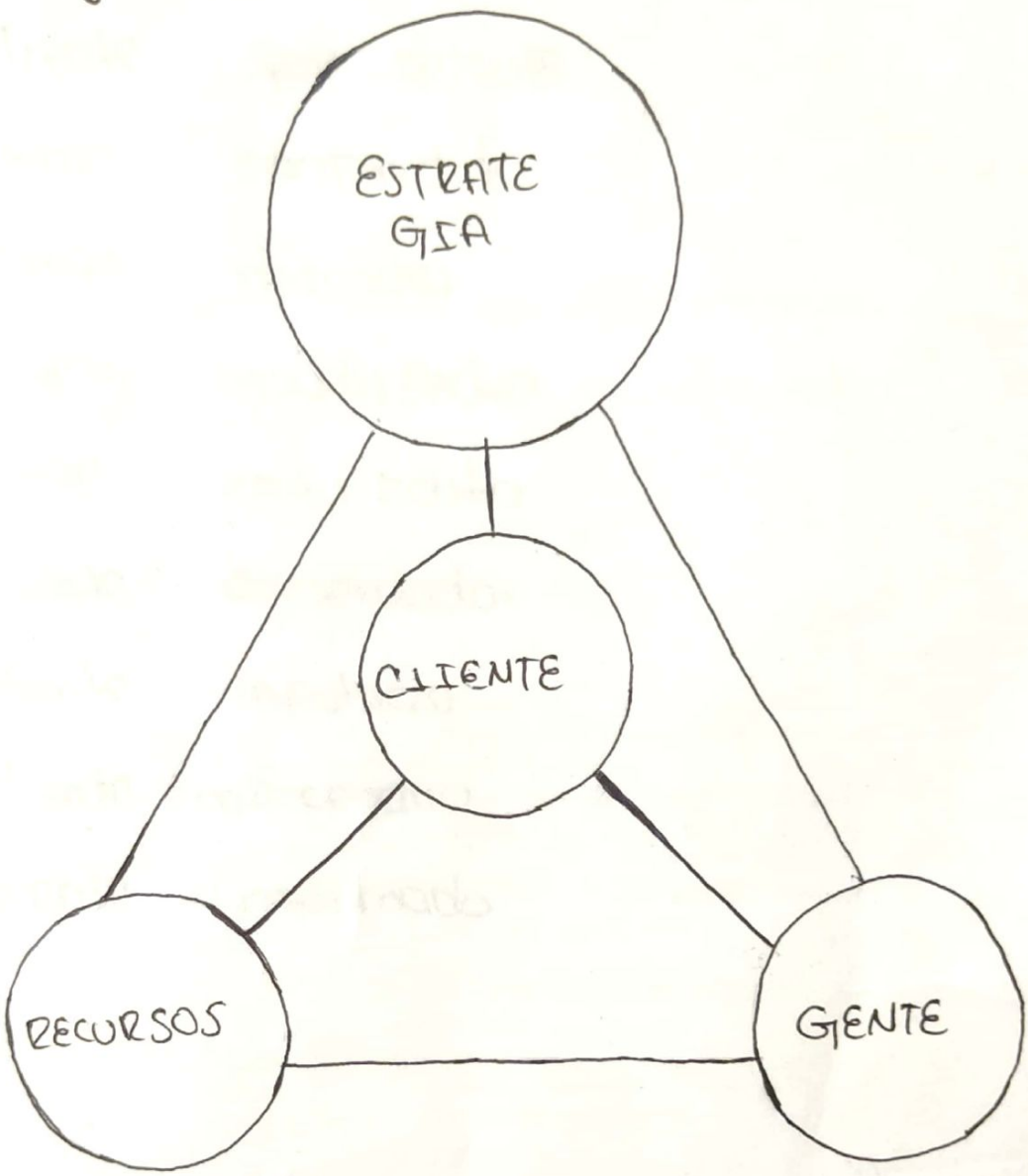
Powered by CamScanner

Tipos de clientes

- cliente ideal o fiel
- cliente amigable
- cliente detallista
- cliente racional
- cliente reservado
- cliente timido
- cliente exigente
- cliente impaciente
- cliente indesiso
- cliente negociador
- cliente auto suficiente
- cliente critico
- cliente indiferente
- cliente nerviosо
- cliente distraido
- cliente ocupado

Powered by CamScanner

Eje: TRIANGULO DEL SERVICIO



Powered by CamScanner

INTRODUCCION A LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE ✓✓✓✓✓✓

MARGARET GARCIA CHACON

DEFINA:

1 ¿COMO DEFINE USTED EL SERVICIO?

Como aquella capacidad y facilidad de atender y satisfacer las necesidades de una empresa, o personas.

Acciones y estrategias implementadas para satisfacer las necesidades del cliente y brindarles una excelente experiencia.

2 ¿QUE DIFERENCIA HAY ENTRE ATENCION Y SERVICIO?

ATENCIÓN: Inicia cuando un cliente se pone en *contacto con la empresa demora el tiempo* en que le den una solución adecuada.	**SERVICIO:** Inicia desde el diseño del producto o servicio y está en marcha durante todo el ciclo de ventas.
OBJETIVOS	
Busca solucionar los problemas en el uso del servicio o producto.	Trabaja la relación con los clientes y se anticipa a sus necesidades.
ACTITUD	
Es reactiva por que se encarga de solucionar las quejas.	Es proactiva por que se adelanta al conflicto.
FORMAS DE INTERACCION	
El cliente interactúa con un área específica, por llamadas, chats y otros medios	Desde cualquier canal, redes sociales, blogs, sitio web, etc
FORMAS DE INTERACCION	
El cliente interactúa con un área específica, por llamadas, chats y otros medios	Desde cualquier canal, redes sociales, blogs, sitio web, etc
PARTICIPANTES	
Cliente y agente de atención	Cliente y cualquier colaborador que entre en contacto con ella o el.

3 ¿CUAL ES LA IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE?

La atención y servicio al cliente es importante porque es una de las formas mas efectivas de conocer la credibilidad de una marca, además de ser uno de los aspectos que mas marcan la diferencia cuando una empresa quiere destacarse de la competencia, además de ser un apoyo que la empresa brinda a sus clientes, para la felicidad y satisfacción del cliente y estos vuelvan a comprar.

Powered by CamScanner

4. ¿QUE ES CLIENTE Y CUANTAS CLASES HAY?

Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa, desde el punto de vista de la economía, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, comercio o empresa a los clientes.

5. ¿CUALES SON LOS TIPOS DE CLIENTES?

Tipo de cliente:

CLIENTES INTERNOS: hace referencia a aquel que presenta una conexión con la empresa puede tener un vinculo contractual y no necesariamente está asociado de forma directa al ambiente interno de la empresa. Los proveedores y colaboradores son ejemplos de tipos de clientes

CLIENTE EXTERNO: es todo consumidor o empresa potencial para comprar o contratar productos y servicios, constituye no solo la fuente de ingresos, y por tanto la estabilidad económica, sino el eje mismo de trabajo, desarrollo y avance de la organización y todos sus empleados.

Ideal o fiel, amigable, detallista, conversador, racional, reservado, tímido, exigente, impaciente, indeciso, negociador, autosuficiente, critico, indiferente, nervioso, distraído, ocupado, que discute, confundido, descortés, entusiasta, conservador, impulsivo, mercenario, apóstol, informado.

6 POR INTERMEDIO DE UN EJEMPLO EXPLIQUE EL TRIANGULO DEL SERVICIO

El **triángulo del servicio**, originalmente creado por Karl Albrecht, experto en gerencia del **servicio**, se trata básicamente de "un concepto por medio del cual las empresas prestadoras de **servicios** pueden llegar a maximizar su experiencia con el **cliente**".

Este modelo consta de cuatro elementos que triangulan y que son el cliente, los colaboradores o el personal, los sistemas y la estrategia de **servicio**.



Powered by CamScanner

Servicio es una prestación, un adevido de naturaleza economica

Il Prestación Que sastiface alguna necesidad humana y Que no consiste en la Produción de bienes materiales

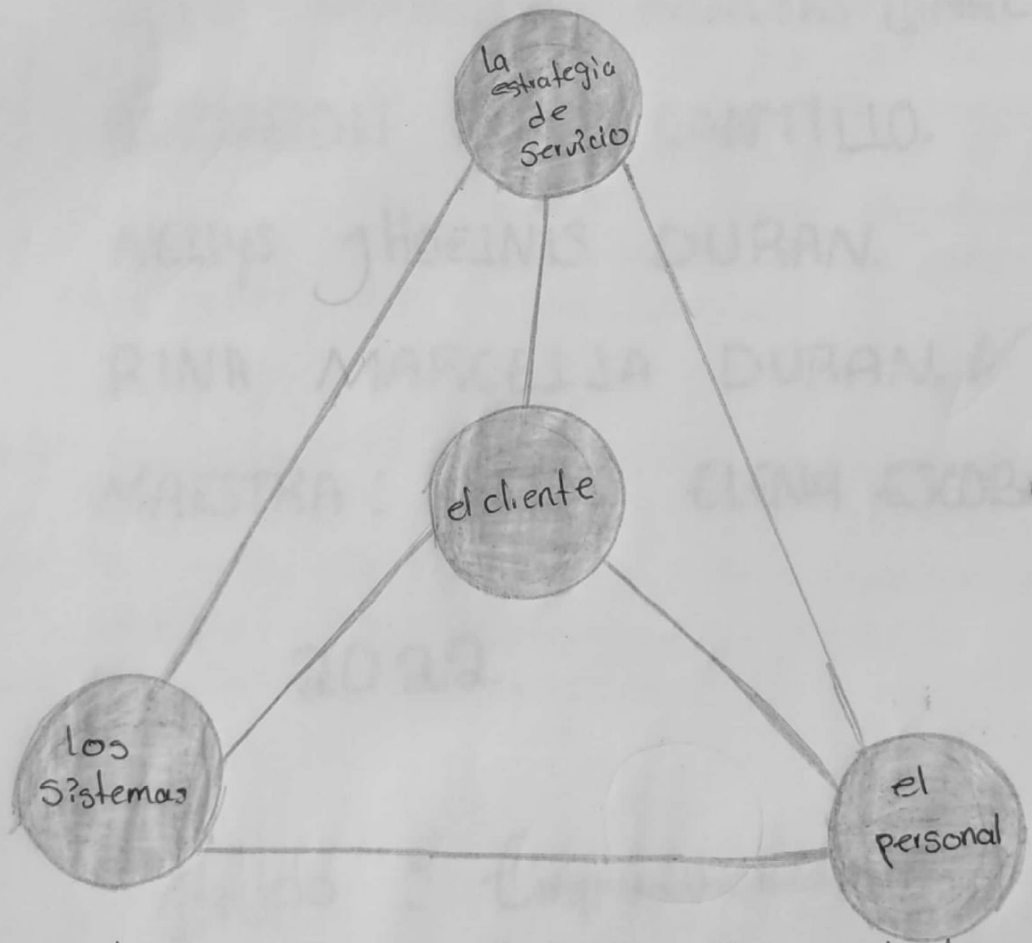
② Rpt: la atención al Cliente se centra en la resolución de problemas, el mango de Queja y el soporte tecnico - el servicio al cliente, por su parte, es un conjunto de practicas e interaciones a lo largo del ciclo de ventas, cuyo objetivo es asegurar Que se Complan las necesidades y expetativas del consumidor

③ Rpt: es una de las formas mas efectivas de Conocer la credibilidad de una marca, además de ser uno de los aspectos Que mas marcan la diferencia cuando una Empresa Quiere destacarse de la Competencia

④ Rpt: un cliente es aquella persona Que Solicita un bien o servicio o Cambio de pago y no todos tienen las mismas Caracteristica, Existen diferentes tipologia de Clientes.
los clientes de una empresa son aquellos Que contratan de forma ocasional o frecuentes Que la Empsa ofrece

Powered by CamScanner

- el buen profesional de la venta
- cliente externo
- cliente interno
- el autosuficiente
- el distraído
- el reservado
- el hablador
- el indeciso
- el amigable



del triángulo nos indica, por un lado, que los sistemas deben facilitar el trabajo de las personas que tienen contacto con los clientes y por otro lado los indica que nuestro personal pueden ayudarnos a identificar cómo mejorar el sistema de servicio

Alexandra de los Reyes Carrillo
Ficho: 2660744

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

Powered by CamScanner

Alexandra de los Reyes Carrillo
Ficho: 2660744
Atención y Servicio al Cliente

DESARROLLO

① PREGUNTA
DEFINICIONES

USUARIO: ES EL QUE USA UNA COSA CON UNAS LIMITACIONES

COMPRADOR: ES LA PERSONA QUE COMPRA UN BIEN O PRODUCTO Y DEBE PAGAR EL PRECIO; REALIZANDO ALGUN TIPO DE TRANSACION ECONOM
CONSUMIDOR: EL CONSUMIDOR ES UNA PERSONA U ORGANIZACION QUE CONSUME BIENES O SERVICIOS QUE LOS PRODUCTORES O PROVEEDORES PONEN A SU DISPOSICION EN EL MERCADO

LA DIFERENCIA ENTRE COMPRADOR Y CONSUMIDOR ES QUE EL COMPRADOR ES QUIEN PAGA POR EL BIEN O SERVICIO PERO NO NECESARIAMENTE LO CONSUME O DISFRUTA
EL CONSUMIDOR ES QUIEN HACE USO PERO ESO NO SIGNIFICA QUE HAYA PAGADO POR LA MERCANCIA.

USUARIO	CONSUMIDOR	COMPRADOR
PERSONA QUE USA EL BIEN O SERVICIO Disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto	EL QUE CONSUME O DISFRUTA DE UN BIEN O SERVICIO ES QUIEN HACE USO DEL PRODUCTO PERO NO SIGNIFICA QUE HAYA PAGADO POR LA MERCANCIA	PAGA EL BIEN O SERV PERO NO NECESARIA LO CONSUME O DISFR

Powered by CamScanner