SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

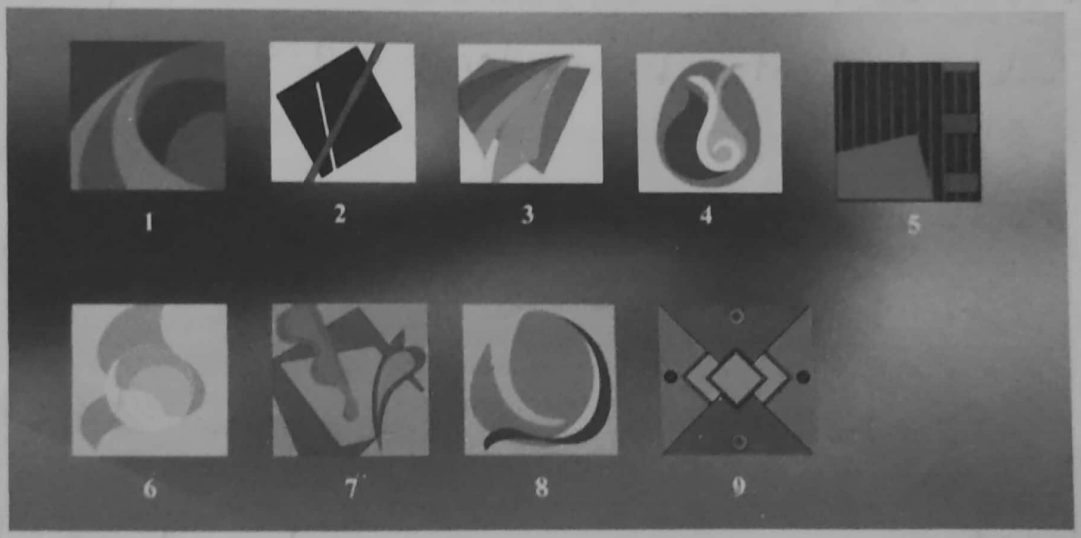
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

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

TALLER ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

FICHA 2660753

INSTRUCTOR: LEDIS ESCOBAR G

APRENDIZ: LAURA VANESA MONTERO

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

MINGUEO- DIBULLA

2022

Taller.

① Elige un Dibujo Que te Parezca el mejor y Más agradable.

Divertido o alegre.



Amo la vida, Ya Que me considero una Persona espontanea y alegre a todo le doy color, a todo Problema o situacion le muestro con una Sonrisa, Ya que la vida es una sola y hay Que saberla Vivir.

He siento agradable y feliz con mi forma de ser y a Que las Personas de mi alrededor me consideran una gran

Persona..

② A cual Centro de formación Pertenece usted en el SENA?

- Atención y Servicio al Cliente.

③ Cuales son los factores que intervienen en el servicio al Cliente?

- Contacto directo con el Cliente
- relacion Vendedor - Cliente
- Correspondencia
- reclamos
- Cumplimiento
- instalaciones

La manera de llegar al Cliente es atraves de la atencion y servicio que pueda ofrecerselo. al momento de la Presentacion Promocional del Producto. el otorgarle descuentos, ofertas y brindar el apoyo que el cliente necesita.
al momento de acercarse para buscar Solucion a dudas se debe estar atento para ofrecer una buena atencion y servicio al Cliente

④ Cual es la misión del servicio?

- es brindar una atencion y servicio al Cliente rapida oportuna y eficaz en donde el Cliente se sienta identificado que disfrute del servicio Proyectando una imagen de respeto y tolerancia Frente a las distintas situaciones que se Presenten, gestionando adecuadamente los Procesos de la comunicación.

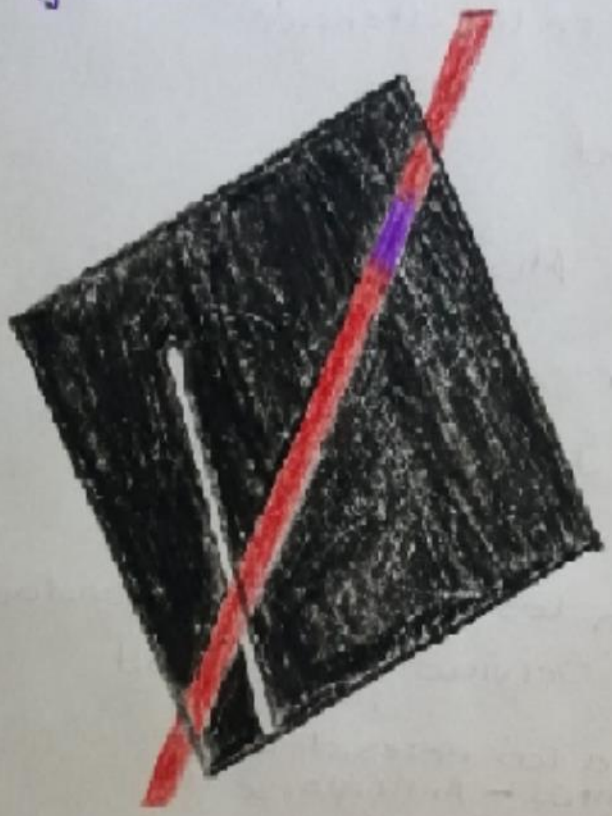
⑤ Cuales son los tres Pasos Fundamentales del Servicio con calidad?

- Satisfacer a las necesidade de los Clientes Inicialmente, es Imprendicible que el servicio al Cliente sea capaz de satisfacer y atender las necesidades de los clientes
- Ofrecerle una buena experiencia al Cliente
- agilidad en la resolucion de Problemas

Taller Dinamica

Aprendiz: yerly patricia soto Castillo

1. Elige un dibujo que te parezca el mejor y más agradable.



2. A cual Centro de formación pertenece usted en el SENA?

Atención y servicio Al cliente
Centro Agroempresarial y Acuicola

③ Cuales Son los factores que intervienen en Servicio Al cliente?

* Amabilidad
* Ambiente agradable
* Comodidad
* Trato personalizado
* Rapidez en la atención
* Higiene
* Seguridad.

④ Cual es la Misión del Servicio

Es perdurar con el proposito de conseguir y fidelicar minimizando el tiempo de servicio.

⑤ Cuales son los tres pasos fundamentales del Servicio con calidad.

* Sastifacer a los necesidades de los clientes – Anticiparse a las necesidades.
* Ofrecerle una buena experiencia al cliente – Hacer que los clientes se sientan en familia
* Agilidad en la resolucion de problemas – No apresurar al cliente.

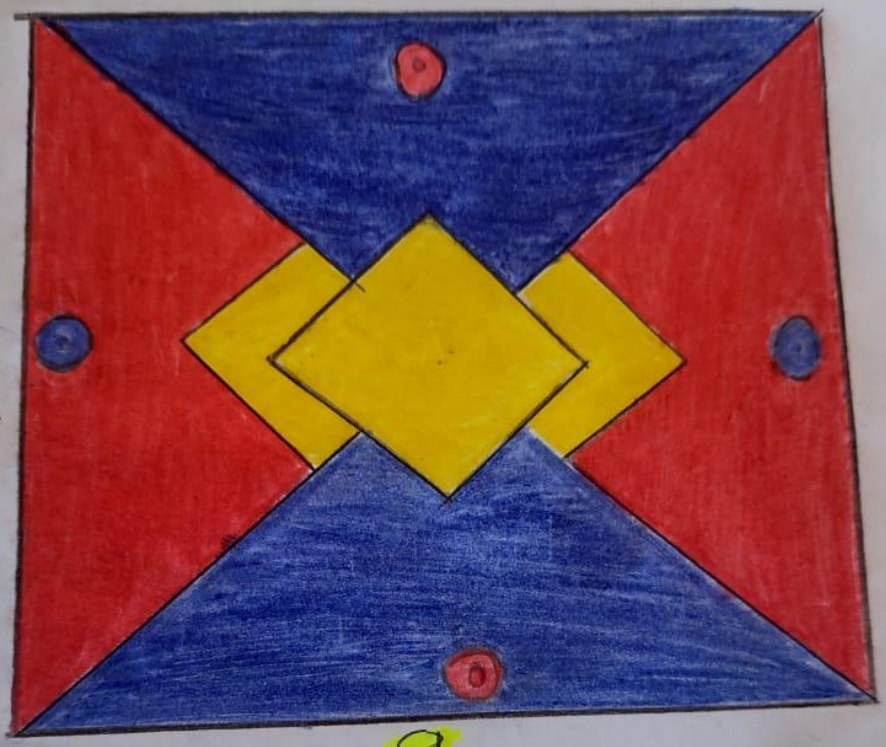
TALLER DINAMICA

MARIA FERNANDA COLORADO MORENO

LEDIS ESCOBAR

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

1. Elije un dibujo que te parezca el mejor y más agradable.



9.

- Eligo la imagen 9. Siento que es todo, el soporte que podemos brindar a todos los clientes, ya sea antes durante o despues. siento que su organización nos ayuda a tener una excelente experiencia.

2. A cual centro de formación pertenece usted en el SENA?

Centro agroempresarial y acuícola (cervicio al cliente SENA)

3. Cuales son los factores que intervienen en SERVICIO AL CLIENTE?

- Contacto amable con los clientes
- Estrecha relación con el cliente.
- Responder a sus dudas.
- Darle valor al cliente
- Brinda una experiencia de compra positiva.

1. Elije un Dibujo que te parezca el mejor y mas agradable.



H

Objetivo
Amoroso.

Por que vatoras el amor y un estilo de vida Simple y Sin complicaciones. Los que te rodean te admiran por que tienes ambos Pies firmemente Plantados en los Suelos asi se toman dependiente de ti. Ofreces espacio y Seguridad a los amigos intimos. Tus objetivos Son Considerados humanos y Realizadas.

2. A cual Centro de formación Pertenece usted en el Sena?.

Centro agroempresarial y acuicola

3. Cuales Son los factores que inteicienen en Servicio al Cliente?

Los factores que intervienen directamente al Servicio y Cliente son:

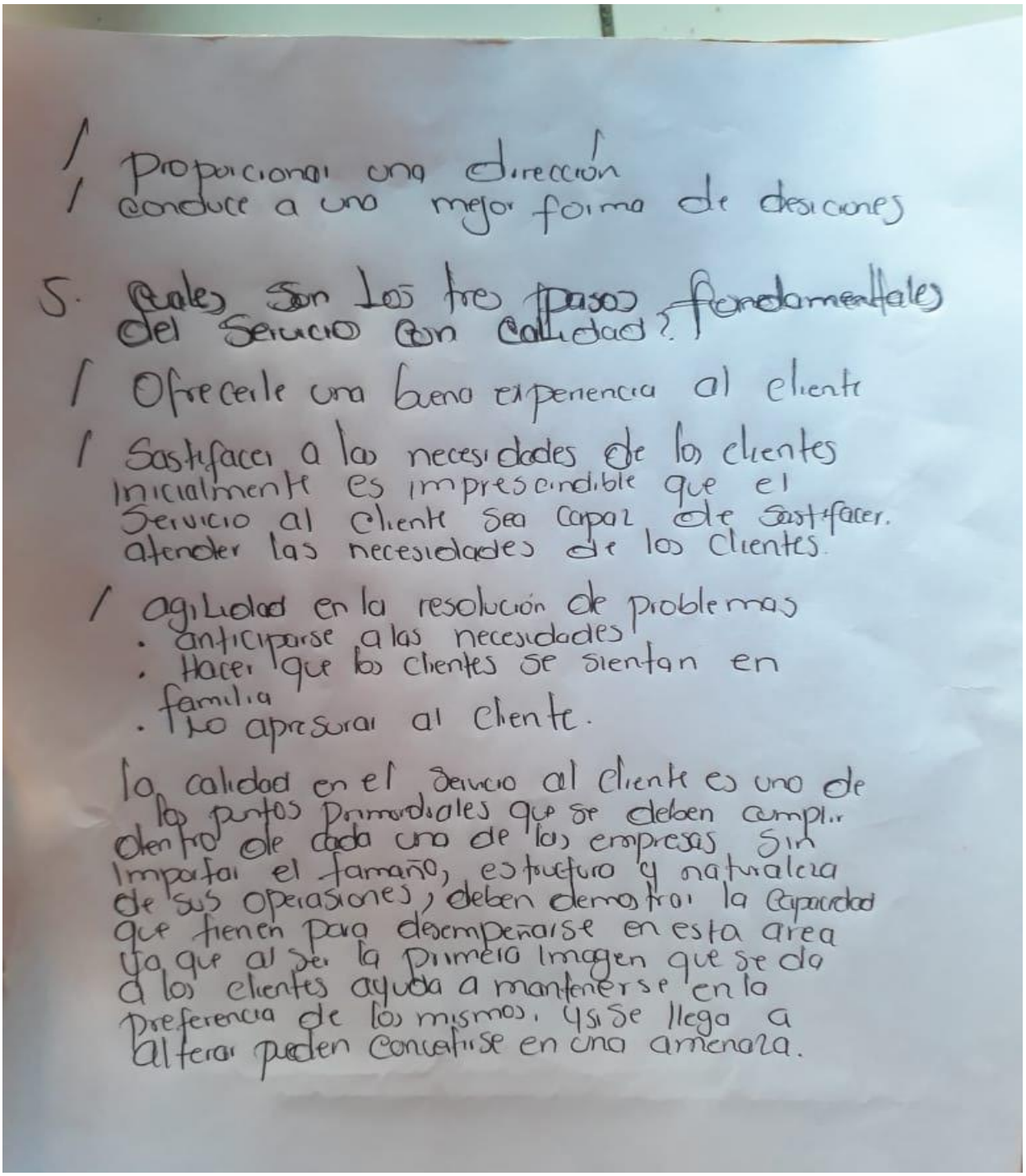
- Contacto directo con el Cliente
- Instalaciones
- Correspondencia
- Relación vendedor - Cliente
- Reclamos y Cumplimientos

la mejor manera de llegar al cliente es através de la atención y servicio que pueda ofrecerle. al momento de la presentación promocionar el producto se le otorga descuentos y ofertas, brindarle el apoyo al cliente que necesite.

4. Cual es la misión del Servicio?

Es brindar una atención y Servicio al Cliente rapida, oportuna y eficazmente en donde el cliente se siento sastifecho por lo brindado. y muy identificado con el Servicio y asi brinde una imagen de respeto, tolerancia frente a las distintas situaciones que se presente.

Es una declaración perdurable de propositos que proporcionan una vision Clara de las actividades ugentes y futuras de una empresa en terminos de producto, Servicios, mercados Valores y Creencias una misión ayuda a determinar las relaciones en cada mercado clave.



/ Proporcionar una dirección
/ conduce a una mejor forma de desiciones

5. Cuales son los tres pasos fundamentales del Servicio con Calidad?

/ Ofrecerle una bueno experiencia al cliente

/ Sastifacer a las necesidades de los clientes inicialmente es imprescindible que el Servicio al cliente sea capaz de sastifacer. atender las necesidades de los clientes.

/ agilidad en la resolución de problemas
. anticiparse a las necesidades
. Hacer que los clientes se sientan en familia
. No apresurar al cliente.

la calidad en el Servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta area ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos. y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza.

SERVICIO AL CLIENTE

2660753

YISEL CONRADO FIERO

SENA

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

Mujeres Al Poder. 2660753.
9 pontos FICHA.

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: Marlin saurith - Kerelin Ramirez - Yunis Navarro - Yaleidis Mar
Sandy Navarro - Yunari Ayala.

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

② Por ejemplo la linea de servicio exterior de la base del triangulo 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, nos indica que nuestros personal puede ayudarnos a identificar como mejorar el sistema de servicio.

Powered by CamScanner

(a) = Un servicio es ond prestación, un activo de naturale economicd pero no tiene presencid fisicd propid (es intan a diferencid de los bienes que si ld tienen.

(b) = **ATENCIÓN:** al cliente se centro en la resolución de Problemas, el manejo de Quejas y el soporte tecnico.

SERVICIO = al cliente, Por su parte es un conjunto de practi e interacciones a lo largo del ciclo de ventas, cuyo objetivo es asegurar Que se cumplan las necesidades y expectativas del consumidor.

(c) = la importancid en la atención al cliente es muy importante porque es ond de las formas más efectivas d conocer la credibilidad de marca además de ser unos aspecto Que no marcan la diferencid cuando una empres Quiere destacarse de la competencid.

(d) = El cliente ideal y fiel Que Quieres tener sabe bien lo Que Quiere entiende bien tus mensaje. y Que ya tiene bien tus referentes de tu empresa y se muestra fiel a tus productos y servicios:

clases de clientes:

cliente amigable
cliente detallista
cliente conservador
cliente reservado
cliente timido
cliente exigente.

(e) = Un cliente es aQuella persond Que solicita un bien o servicio a cambio de un pago y no todos tienen la misma caracteristicd, existen diferentes tipologid d clientes los clientes de ond empresa son aQuellos Q contratan de forma ocasional o frecuente los p se o productos Que esta ofrece.

Porque cree Usted que se enfrían los clientes

Esto puede suceder porque el desempeño que percibe del artículo que compro no satisface, las esperanzas que tenían por conseguir lo que desean en el resultado obtenido por el servicio, se guía por las opiniones de las demás personas basado en su estado de ánimo.

- Las promesas que hacen acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio ofrecido.
- Experiencias anteriores.
- Opiniones de terceros.
- Oferta de competencia de otras empresas.
- Insatisfacción y trato del vendedor.

Por medio de un ejemplo explique el triángulo del servicio.

Una boutique los empleados están inconforme con el tamaño del lugar para lograr que los dueños cambien de lugar no atienden con prontitud a los clientes ocasionando pérdidas en las ventas por lo cual esto puede ser causa de cierre.



Usuario: Es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio y que siente beneficios y satisfacción al hacerlo.

Comprador: Es el que cubre necesidades adquiriendo bienes o servicio a cambio de un precio cierto.

Consumidor: Se trata de todas aquellas personas que consumen bienes y servicio que el mercado pone a su entera disposición.

Precíselo a través de un ejemplo





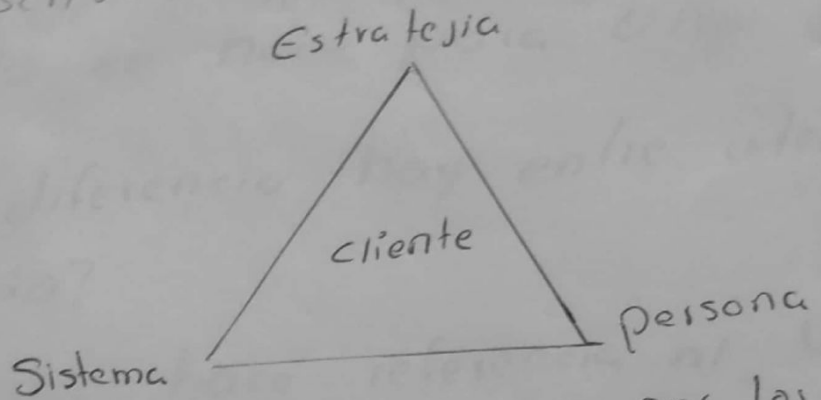


- Yohana Polo
- 2660753
- Atención y Serv

* Yuribeth Martinez
* Atencion y Servicio al Cliente
* 2660753

9)

1) Por medio de un ejemplo escribe el triangulo del servicio



Es un esquema creado por los 80. Por Karl Albert. Esperto y consultor en gerencia del servicio.

b) Realice una visita a una Agencia de viajes e identifique algunos (miembros) de verdad. movimientos.

- Señalizacion
- Infra estructura
- Oficinas
- Correspondencia
- Atencion telefonica
- Pagina web.
- Personal.

Powered by CamScanner

a) Como define usted el Servicio?
Prestacion que satisface alguna necesidad
humana y que no consiste en la produ-
ccion de bienes materiales, especialmente
cuando se hace para otra persona.

b) Que diferencia hay entre atencion y
Servicio?

Servicio: hace referencia al valor
agregado de las acciones y estrategias
utilizadas para satisfacer a los
clientes con en el fin de brindar
una experiencia positiva para ella
buscara anticipar en todo el ciclo
de venta y la atencion al cliente
encambio se refiere a las practicas
que buscan dar respuestas puntuales
a quejas y consultas de un cliente.

Cual es la importancia de la atencion y servicio al Cliente

Es importante 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 la diferencia cuando una empresa quiese destacarse que es cliente y cuantos clases hay: Es aquella persona que solicita un servicio a Cambio de pago y no todos tienen las mismas caracteristicas.

- Ciente: Interno
- Ciente: Externo

e.) Cuales Son los tipos de cliente

- Ideal
- Amigable
- Detallista
- Comberisador
- Racional
- Recervado
- timido
- Exigente
- Impaciente
- Indeciso
- Negociador
- Acto Suficiente
- Critico
- Indiferente.
- Nervioso.
- Distraido.
- Ocupado.

Powered by CamScanner