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

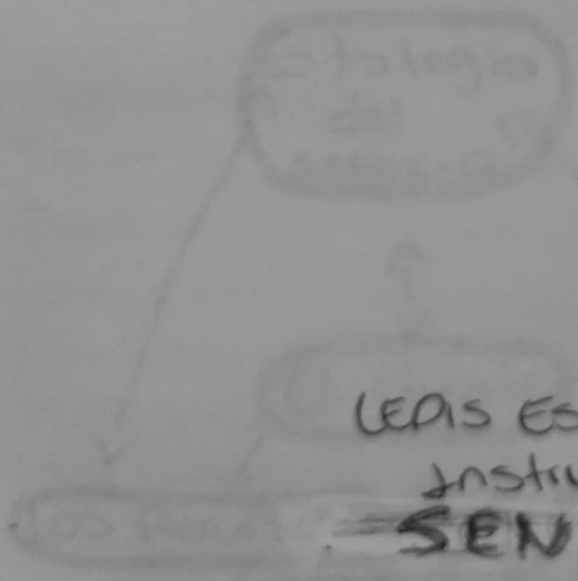
2. Por intermedio de un Ejemplo explique el Triángulo del Servicio

Exitos

Powered by CamScanner

SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE
SENA

YASIRA ORTEGA
Aprendíz

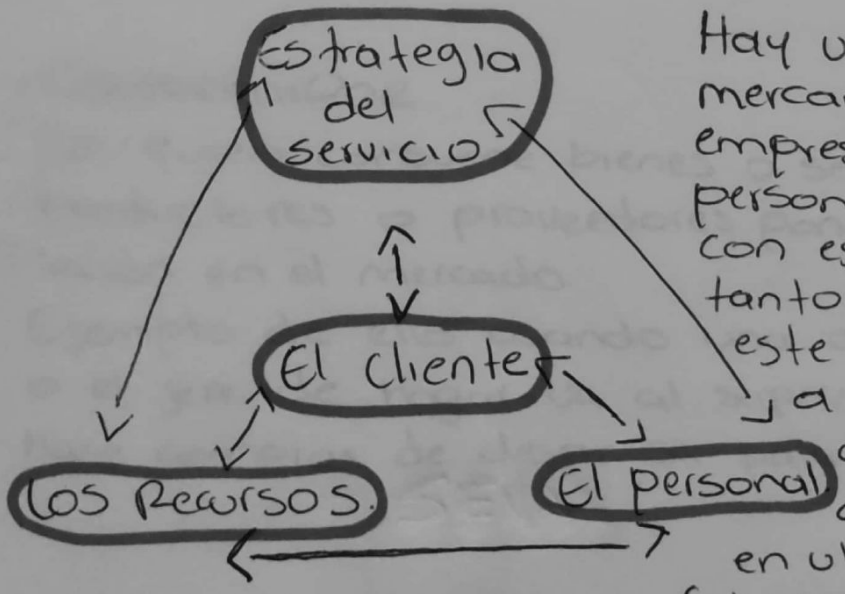


LEDIS ESCOBAR G.
Instructor
SENA - 2022

¿PORQUÉ CREE USTED QUE SE ENFRIAN LOS CLIENTES?

A mi parecer los clientes pueden enfriarse por muchisimas razones como por ejemplo:
- Vender sin conocer el producto o servicio.
- No estar apropiado de la empresa.
- No tener una buena actitud comercial.
- Gestionar mal la necesidad del cliente.
- Mala atención.
- Baja calidad de los productos o servicios.

TRIANGULO DE SERVICIO



Hay un local que recibe mercancia de una empresa grande y el personal está satisfecho con este servicio, por lo tanto los clientes de este pequeño local van a recibir una buena atención y calidad de productos; esto en ultima instancia faborece a la empresa mayorista y antes al cliente, el local, el personal de trabajo, así todos quedan satisfechos.

Powered by CamScanner

- USUARIO

Se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio ya sea de forma ocasional o habitual.
Un ejemplo sería un usuario del sector de telecomunicaciones es esa persona que usa un servicio telefonico.

- COMPRADOR

Es alguien que efectua un pago a cambio de un determinado servicio o producto
Por ejemplo determinada persona que va a un almacén de electrodomesticos y compra una licuadora.

- CONSUMIDOR

Es quien consume bienes o servicios que los Productores o proveedores ponen a su disposición en el mercado.
Ejemplo de ello cuando una ama de casa o el jefe de hogar va al supermecado y hace compras de despensa para su hogar.

Powered by CamScanner

Trabajo de. Atención.
Y servicio al cliente.

Aprendiz SENA
Margarita Mesio Lubo.

Ledis Elena Escobar

Año 2022

Powered by CamScanner

① Como define usted el Servicio.
Prestación. Fue satiface. algona necesidad humana. y fue no consiste. en la producción de bienes materiales.

un Servicio es una Prestación un activo de naturaleza economica. pero que no tiene Presencia fisica propia (es intangible) a diferencia. de los bienes. que si la tienen.

② Enumera tipos de clientes.

* Cliente amigable
* Cliente detallista
* Cliente comberşador
* Cliente racional.
* Cliente reservado
* Cliente timido.
* Cliente enamorador
* Cliente exigente.
* Cliente impaciente.

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.

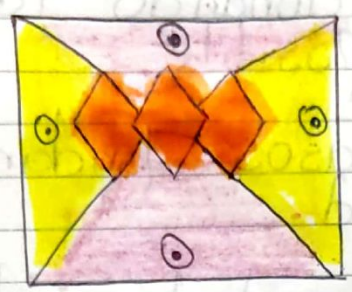
5. Cuáles Son los tres pasos fundamentales del Servicio con Calidad.

Powered by CamScanner

Isaac David Torregroza Corral

Taller Dinámica.

1. Elije un Dibujo que le parezca el mejor y más agradable.



2. A Cual Centro de Formación Pertence Usted en El SENA?

El Centro de atención en el Cual Pertenezco en el Sena es al Centro agroempresarial y acuicola.

3. Cuales son los Factores que Intervienen en SERVICIO AL CLIENTE?

- Contacto directo, con el cliente.
- Relación, Vendedor - Cliente.
- Correspondencia.
- Reclamos y Cumplimientos.
- Instalaciones.

4. Cual es la Misión del Servicio.

Brindar una atención y Servicio al cliente rápida, 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 para que esta fluya de manera oportuna y no interfiera en las decisiones que se vayan a tomar, proporcionando la mejor calidad de servicio posible.

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

1= Satisfacer a las necesidades de los clientes.

2= Ofrecerle una buena experiencia al cliente.

3= Agilidad en la resolución de problema

Isaac [redacted]

Isaac David [redacted]

Powered by CamScanner

SERVICIO NACIONAL DE
APRENDIZAJE "SENA"
2666355

Yasira Ortega Morales
APRENDIZ.

Ledis Escobar Girón
INSTRUCTOR.

ATENCIÓN Y SERVICIO
AL CLIENTE.

OCTUBRE / 2022.

Powered by CamScanner

1



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

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

- Contacto directo con el Cliente.
- Relación vendedor - cliente.
- Correspondencia.
- Reclamos y complimientos.
- Instalaciones.

4. Cual es la misión del SERVICIO?

Conseguir clientes que sean fieles por la calidad y tiempo del servicio, implicado tambien en los cobros y ventas.

5. Cuales son los tres pasos fundamentales del SERVICIO AL CLIENTE

- Atención al consumidor.
- Satisfacer al Cliente.
- Compromiso y calidad de tiempo.

Powered by CamScanner

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

instructor: Ledis Escobar G.

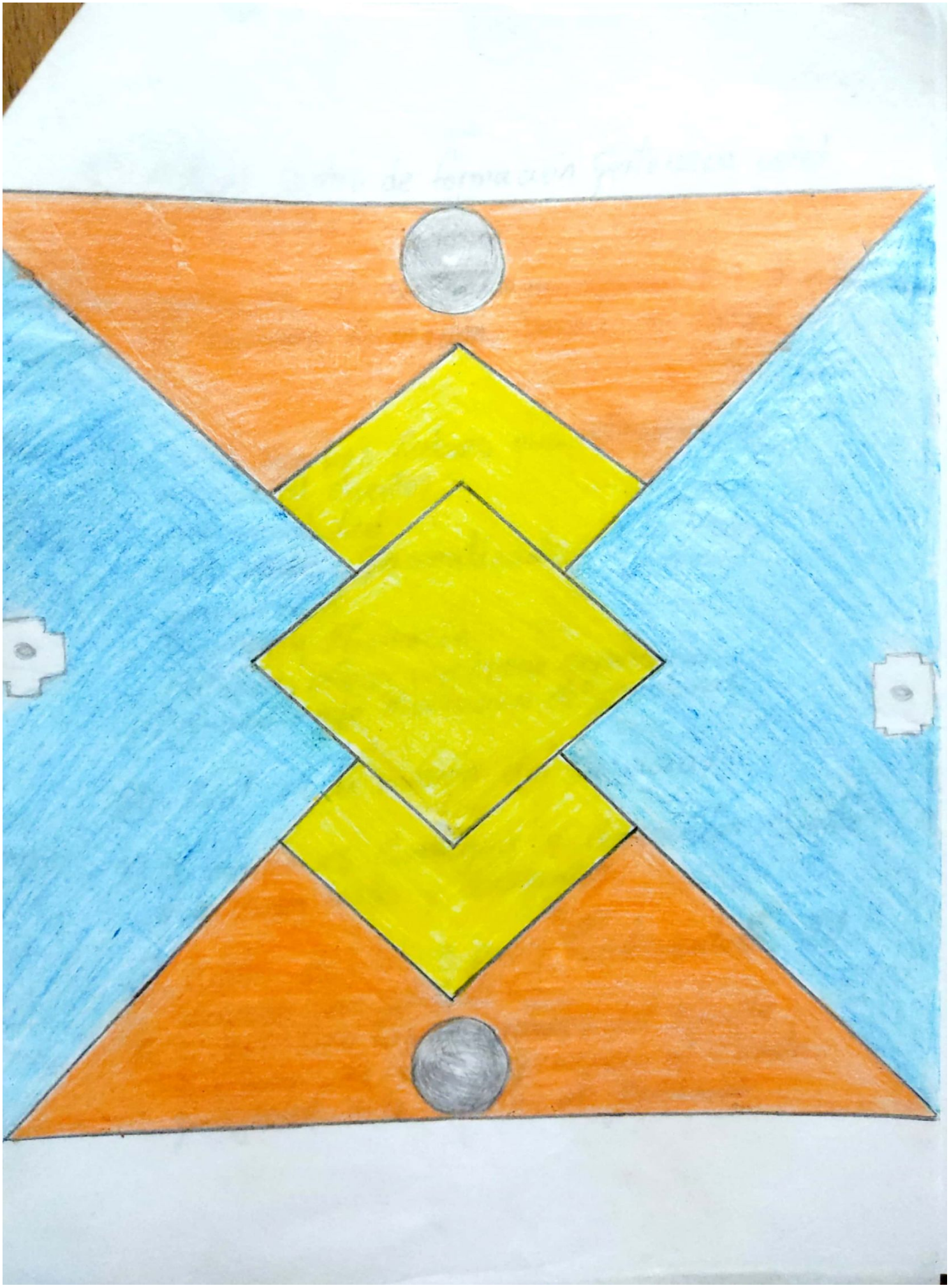
Aprendiz: Rosa Elena Perez.

taller: de Servicio AL Cliente

fecha: 12 de octubre /2022

Año 2022

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner