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: Alvaro Javier Deluque Pinayv

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

Alvar

Powered by CamScanner

-RTA (1) Un servicio es una prestacion, un activo de naturaleza economica pero que no tiene presencia fisica propia (es intangible), a diferencia de los bienes que si la tienen estar bien informado actuar con cortecia y amabilidad

- RTA (2) El servicio al cliente busca una experiencia integral en todo momento del usuario, por eso prevé y genera acciones que el cliente en su recorrido,

Mientras que la atencion del cliente responde a una accion especifica reactiva que busca la resolver problemas que el cliente manifesto

- RTA (3) Se traducen en credibilidad y percepcion de marca, cuanto más presente en la vida de quienes te compran de forma positiva, mas crecera tu comunidad una atencion ineficaz, por otro lado genera un efecto contrario y muchas veces nocivo para el negocio

— RTA (4) es aquella persona que solicita un bien o servicio a cambio de un pago y no todo tiene la misma caracteristica

Cliente interno y cliente externo son coloboradores, gentes, tercerisado, empleado y proveedores mientras que los externos son aquellos que pagan para recivir productos o servio de una empresa

Alvo

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

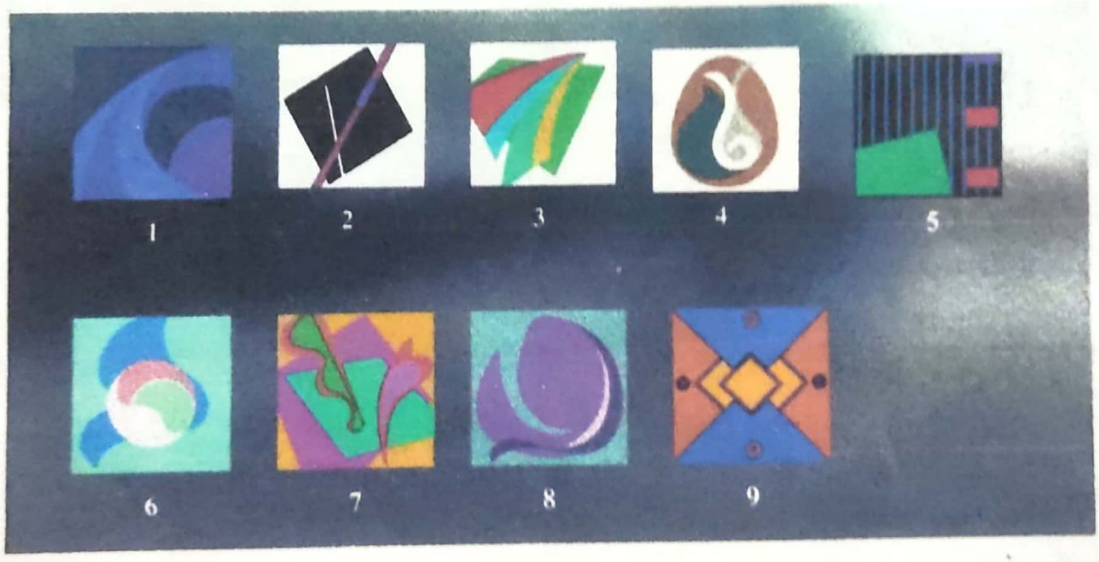
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

Instructor: Ledis Escobar Girón

Taller Dinámica de Grupo

Aprendiz: Efrain de Jesus Pinaya Pelcamario Pinaya

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



2. A cual Centro de Formación Pertenece usted en El SENA?

Pertenece al sentro de formacion de cena auro empresarial acuicol

3- Cuales Son los Factores que intervienen en SERVICIO Al CLIENTE?

contanto directo con el cliente relacion vendedor cliente correspondencia reclamo y cumplimiento.

4. Cuál es la Misión del Servicio.

La Mision ofrecer mejores Servicios al cliente

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

Es La capacidad para brindar un servicion puntual seguridad conocimiento. y cortecia De empleados.

Powered by CamScanner

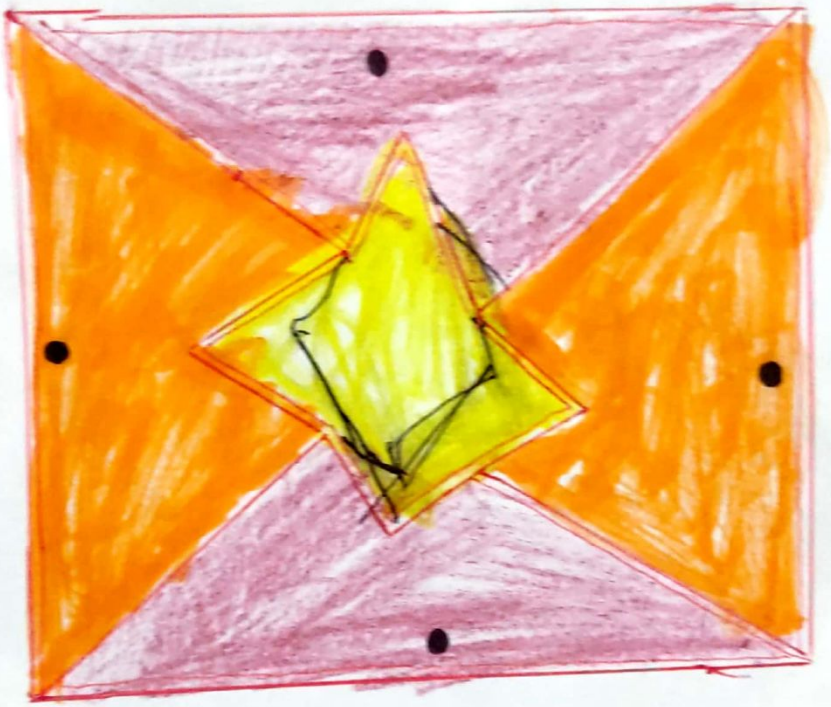


FIGURA DEL

9

Powered by CamScanner

Dolores Delgado



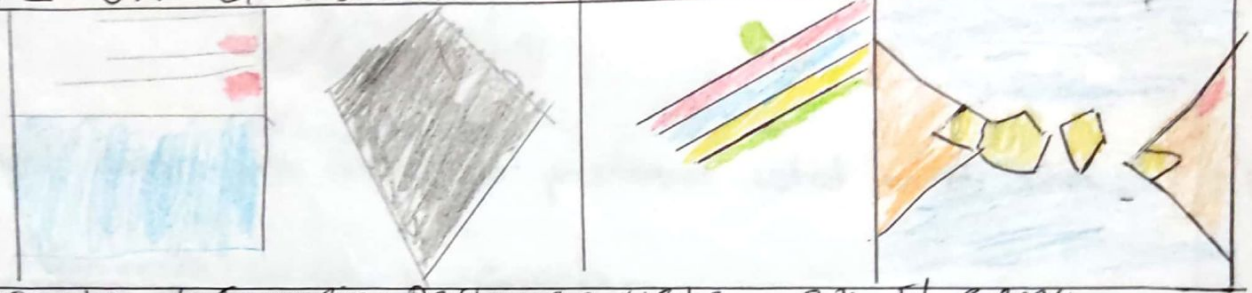
Powered by CamScanner

Servicio Nacional de Aprendizaje - sena
Centro Agroempresarial y Acuicola
Programa de Formacion: servicio al cliente - Principios - Basico
Instructor: Ledis - Escobar Cirón

TALLER - Dinamica de - cruPO

Aprendiz Eduardo Epieyu.

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



2 Acual centro de formacion pertenece uste en El sena

Cuando Pertenece uste en el sena

prisipas Riachudo

3. Cuales son los factores que intervienen en servicio al client
Contacto amable con los cliente) estrecha relacion con cliente
res ponder sus dudas) Darle Valor al Cliente
. Brindar un experiencio de con pra positiva

4 cuál es la misión del servicio
es una declaracion perdurble de prositos que proporciona
una vision) clara de los actividades vigente y futuras
de una empresa en terminos
de producto, servicio, mercador valore y creencias

5 Cuales son los tres pasos fundamentales del servicio con calidad
satistacer alas necesidades de los cliente inicialmente
impreseindible que el servicio al cliente sea
capaz de satifacer / atender
Las necesidades los cliente
Otrecerle una buena experiencia al client

3 Agilidad en la resolución de problemas

05 08 22 Taller: Programa De Formación de Atención al cliente y Servicio

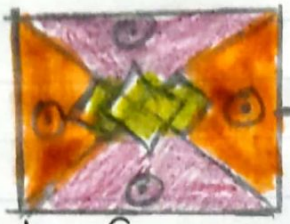
Instructor: Jedis Escobar Giron

Servicio: Nacional de aprendisage sena

Sena: Agroempresarial y acvicola

Nombre: Breiner Alexander Cuismar Duarte ✓

1) Elige un dibujo que te parezca el mas agradable y mej



2) Cual centro de formación pertenece usted en el sena.

* Agroempresarial y acvicola.

3) Cuales son los faetores que intervienen en servicio al clien

* Trato Amable y personalidad.
* acesoramiento.
* Disponibilidad.
* Conocimiento del cliente y del producto.

4) Cual es la misión del servicio.

* Sactifacer La necesidad del cliente.

5) Cuales son los tres pasos fundamentales del servici con calidad.

* Identificar La necesidad del cliente.
* Interpretar La necesidad del cliente.
* Valor agregado.

Powered by CamScanner

TALLER

DE:

Servio al Cliente.

PRESENTADO

POR: Alder Bonvento Uriana

PRESENTADO A: Leidis Escobar

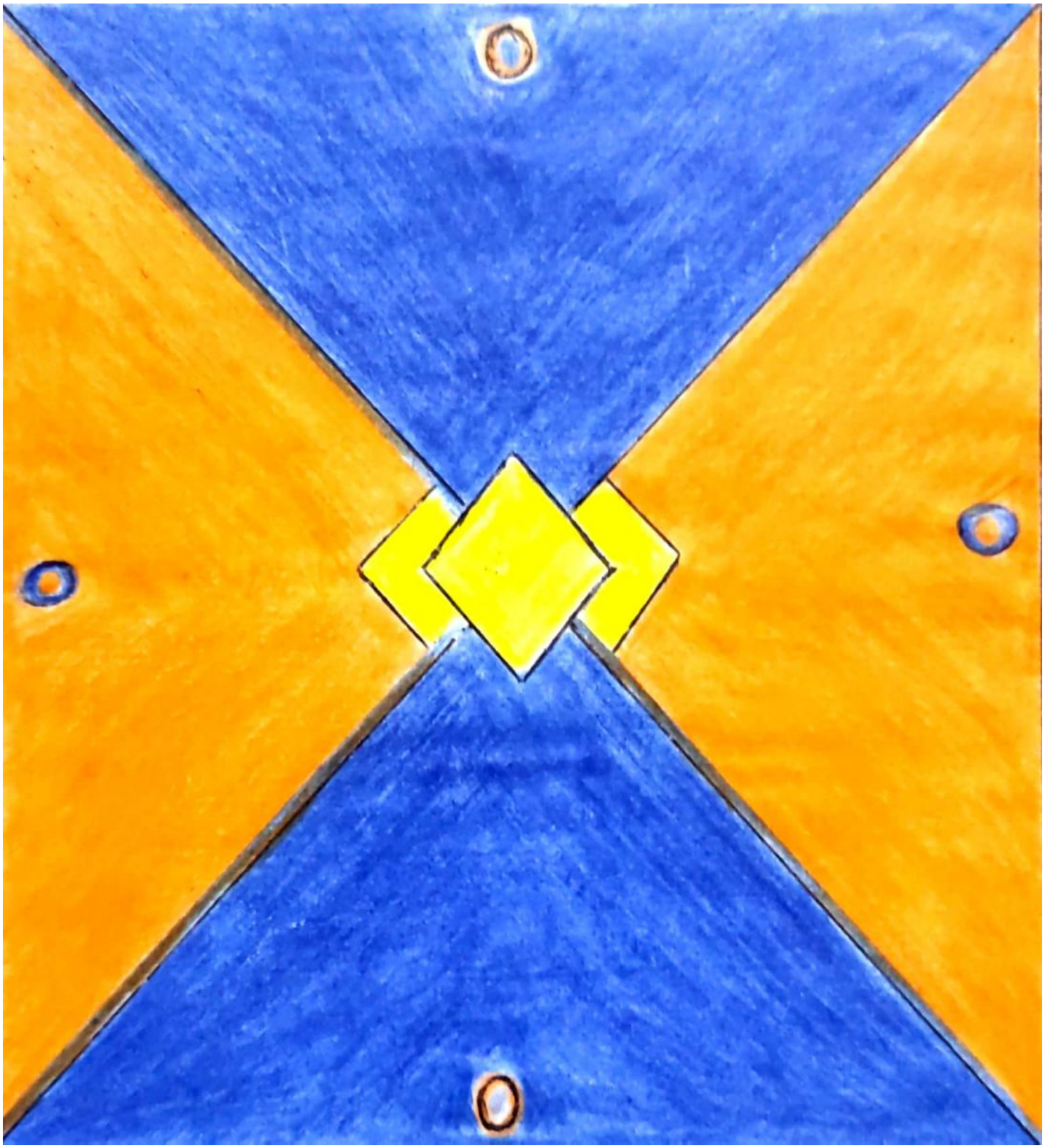
AÑO: 2

0

2

2

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

2) A Cual Centro de Formación Pertenece Usted en El SENA.

Servicio Al Cliente.

3). Cuales Son los Factores que intervienen en Servicio al Cliente.

Los Factores que intervienen directamente Son:

- Contacto directo con el cliente.
- Relación Vendedor — Cliente.
- Correspondencia.
- Reclamos y Complientos.
- instalaciones.

4) Cuál es La misión del Servicio.

La misión del Servicio se inscita en varias areas de actividad. Tiene la misión de Conseguir y Fidelizar Clientes minimizando el tiempo del servio, para satisFacer sus necesidades.

Powered by CamScanner