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

Escaneado con CamScanner