Cuestionario.

Elaborado por:

Onofre Gonzalez CC 5.893.132

Fernando Tovar CC 93.481.272

Sheryl Reinosa. CC 1105306 258

1. Defina con sus propias palabras Servicio.

R/ Es un adquisicion de un intangible que satisface una necesidad.

2. ¿Qué es un cliente?

R/ Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

3. Defina servicio al cliente?

R/ Son todas aquellas actividades intangibles capaces de generar valor agregado a un producto. y/o servicio.

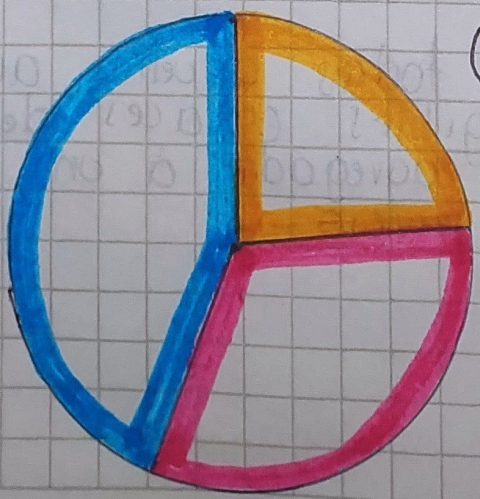
4. Mencione las Etapas del Servicio.

R/ - Identificar a los clientes potenciales
- Emplear herramientas para comprender a tu audiencia.
- Crear una relacion pertinente
- Proponer una oferta personalizada

5. Cite cinco componentes básicos del buen servicio y definalos

1. Contacto amable con los clientes
2. Estrecha relacion con el cliente
3. Responder a sus dudas
4. Dale valor al cliente
5. Brindar una experiencia de compra positiva

6.. Mediante un gráfica ilustre los tipos de clientes.



Marden

7. Haga una reflexion sobre la apariencia y actitud personal en el Servicio al cliente.

R/. Hay que tener en cuenta que la primera impresión es la que cuenta, por tanto debe ser impresindible una buena presentación y disposicion con el cliente.

8. Para usted. ¿Que es valor agregado? Cite un ejemplo.

R/ Es algo que se encima o que diferencia un servigo o producto del de los demas, dandole un valor extra respecto a los competidores.

9. ¿Cuáles son las necesidades básicas de los clientes?

R/.- Necesidad de la relajacion (Descanso).
- Desarrollo personal.
- Necesidades Fisiologicas.
- Necesidades de seguridad.
- Autorealizacion

10. ¿Que es un buen servicio al cliente?

R/ El cliente este plenamente satisfecho con el producto y/o servicio recibido!