ACTIVIDAD SERVICIO AL CLIENTE

Programa de formación:	Tecnología en Gestión de procesos de preprensa para medios impresos
Ficha:	
Resultado de aprendizaje:	Asistir técnicamente al cliente en la identificación de los servicios requeridos según tipología del producto.

Nombres y apellidos del aprendiz	Documento de identidad

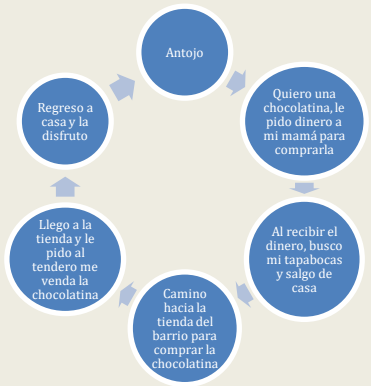
Cuando una empresa ofrece un producto o un servicio, es obvio que éstos deben cumplir con unos mínimos estándares de calidad. Sin embargo, lo bien hecho que esté el producto o lo bien que se haga el servicio no son las únicas que influyen en la satisfacción de un cliente. Por eso surge el **servicio al cliente**, que es la atención que se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio. Este proceso involucra varias etapas y factores.

Teniendo en cuenta la conceptualización realizada por parte del instructor sobre servicio al cliente, y realizar un **mapa de secuencia** donde indique las etapas que se llevan a cabo en la atención o servicio al cliente en una empresa que haga parte del sector de la industria para la comunicación gráfica.

¿Qué es un mapa de secuencia?

Es un esquema que simula una cadena continua, con secuencias cronológicas. En el primer círculo se anota el título del tema, en los siguientes los pasos o etapas para llegar a una solución.

Ejemplo:



Esta actividad la pueden realizar en aplicaciones como Word, Powerpoint, en aplicaciones en línea o a mano.