SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA
PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE
CODIGO: 13530025
COMPETENCIA: 210601020: Atender Clientes de Acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa
INSTRUCTOR: Ledis E. Escobar Girón. C.C. 32745767

APRENDIZ: _____

CONOCIMIENTOS PREVIOS - FORO

¡BIENVENIDO A NUESTRA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE!

Lo invitamos a que nos ayuden a conocer sus conocimientos previos a través de nuestro Foro de Bienvenida.

.

1. Inicialmente realizaremos la **PRESENTACIÓN DEL INSTRUCTOR y LOS PARTICIPANTES,** de una forma verbal Teniendo en cuenta lo siguiente:

NOMBRE Y APELLIDO
OCUPACIÓN
CIUDAD
EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA DE FORMACION.

2. Conteste las siguientes preguntas de una forma personal:

a. Como define usted, el Servicio?
b. Qué diferencia hay entre Atención y Servicio?
c. Cuál es la importancia de la Atención y el Servicio?
d. Que es Cliente para usted y si conoce algunas clases de Cliente

El foro será evaluado de la siguiente manera:

- La participación es de todos y oportuna.
- La valoración cuantitativa en el FORO es de 0 a 100.
- Respeto y participación: El estudiante respeta la participación y punto de vista de sus compañeros}.
- La participación del tutor será al final de la clase y solo realiza una participación como conclusión del FORO.

-> Servicio Nacional De Aprendizaje
Sena

-> Paola Andrea Montero

-> Servicio al Cliente

Definicion de Servicio

Un servicio en el ambito economico, es la accion o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes brindando un Producto inmaterial y Personalizado

Se dice Que un servicio es heterogeneo debido a Que atendido a diferentes factores, raramente suelen coincidir entre si y usualmente son diseñados y realizados en atencion a cada cliente individualmente en otras Palabras, no existen cadena de Produccion en mas o como si sucede en la fabricacion de bienes

Powered by CamScanner

Diferencias entre atención y servicio

Con los conceptos clarificado y con ejemplos que ayudan a identificar de que va cada una de estas áreas o enfoques Podría decirse que las diferencias entre al servicio al cliente y atención al cliente son:

- el servicio es proactivo, la atención es reactiva
- los agentes del servicio al cliente tienen un enfrentamiento holístico los agente de servicio al cliente se especializan en el aspecto técnico
- el servicio al cliente es parte de todo el embudo de ventas, la atención es esenciable parte de la Postventa.

Powered by CamScanner

Importancia de la atención y servicio al cliente

Los clientes suelen informar sus problemas y estos por supuesto esperan que las organizaciones los solucionen. Para sobrevivir a la prueba del tiempo y a la satisfacción de los clientes por la espera se recomienda que las organizaciones se esfuercen y sean capaces de ofrecer el servicio que los clientes esperan 24/7

Powered by CamScanner

Clientes y Sus Clases

Un cliente es una Persona o entidad que compran los bienes y servicio que ofrecen una empresa

Clases de Clientes

- Cliente ideal o fiel
- Cliente amigable
- Cliente detallista
- " " conservador
- " " reacional
- " " reservado
- " " tímido
- " " exigente
- " " impaciente
- " " indecso
- negociador
- autosuficiente
- crítico
- indiferente
- nervioso
- distraido
- ocupado
- que discute
- confundido
- descortes
- insatisfecho
- entusiasta
- Conservador
- impulsivo
- mercenario
- apostol
- informado

Powered by CamScanner

Jose del Carmen peñaluer

Como define usted el Cervicio?

Prestacion que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la produccion de bienes materiales, especialmente cuando se hace para otra persona.

Que diferencia hay entre atencion y Servicio?

Cervicio: hace referencia al valor agregado de las acciones y estrategias utilizados para satisfacer a los clientes con en el fin de brindar una experiencia positiva para ella buscara anticipar en todo el ciclo de venta y la atencion al cliente encambio se refiere a las practicas que buscan dar respuestas puntuales a quejas y consultas de un cliente.

Powered by CamScanner

Leida Hinojosa B
Sena

a) como define usted el servicio?

El servicio es la acción que es ejecutada para satisfacer una necesidad. Es un acto que, como su nombre lo indica, sirve a un propósito específico. por ejemplo: el cuerpo médico sirve para mejorar la salud de los integrantes de una comunidad.

b) Que diferencia hay entre atención y servicio?

la principal diferencia es que la atención trata de resolver los problemas que los clientes han identificado, y servicio trata de centrarse en detectar los problemas desde el principio.

c) cuál es la importancia de la atención y servicio al cliente?

Es importante por que es la forma más efectiva de conocer la credibilidad de una marca tambien en la asistencia brindada a los consumidores antes, durante y despues de una compra.

d) Que es cliente y cuantas clases hay?

Es aquella persona que solicita un bien o servicio por tanto es un consumidor son dos clases:

clientes externos
clientes internos