2754294

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: Damaris Rocio Mengual

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 : Damaris Rocio Mengual
OCUPACIÓN : Artesano
CIUDAD : Riohacha
EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA DE FORMACION. : aprender mas

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.

RTA ① Un servicio es una prestacion, un activo de natural económica 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 compr de forma positiva, mas crecera tu comunidad una atencion ineficas, por otro lado genera un efecto contrario y muchas veces nocivo para el negocio

RTA ④ es aquello persona que solicitaun bien o servicio a cambio de un pago y no todo tiene la misma caracteristica

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

Servicio al cliente

Merida Melendrez

la atención y servicio al cliente se basa en la relación con los clientes sean estos externo o internos asi cuando se reciben estos se brinda el mejor servicio utilizando tres elementos que debe de actuar conjuntamente para mantener un alto nivel de calidad del servicio estos son: tener una clara estrategia del servicio, personal atento al cliente y sistemas amables para el cliente. Cabe mencionar que la calidad del servicio es el grado en que se satisface las necesidades o requerimiento del cliente que consume y en lo posible superados. la eficiencia, eficacia y efectividad nos muestra que manejamos la administración en los recursos, el logro de los objetivos y comprendamos con generar empado .en el entorno para brindar una buena atención a los clientes.

la atencion al cliente es importante porque asi uno atiende, identifica, satisface y aseguramos las necesidades y cumplimos con las mismas promocionando nuestro servicio o producto ya que el cliente consigue con buena atención seguridad, credibilidad, comprensión, cortesia,