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: Norma Delgue

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 : Norma Delgue epayo
OCUPACIÓN : Estudiante
CIUDAD : Monguire
EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA DE FORMACION. : aprender más y Ser una buena profesional

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.

"El Único Modo de Hacer un Gran ***Trabajo,*** *es Amar lo que Haces"*

Powered by CamScanner

Servicio

a) es toda aquella que puede resolver una necesidad.

diferencia entre servicio y atencion

b) atencion es conocer la necesidad del cliente y servicio es resolver la necesidad del cliente.

c la importancia de la atencion y servicio

la importancia del atencion y servicio es captar la necesidad que tiene el cliente y resolverlo

el cliente

d cliente para mi es ofrecer servicio al cliente.

Powered by CamScanner

Contesta las siguiente preguntas de una forma personal

Como defina usted, el servicio?

R= Es todo el soporte que brindas a tus Clientes ya sean antes, durantes o despues de la compra que los ayuda a tener u excelente esperiencia con la empresa.

Que diferencia hay entre atencion y servicio?

Atencion: estar atento a lo que realmente necesita el Cliente

servicio: es la forma de tratar al cliente

Cual es la Importancia de la atencion y el servicio

el Cliente se valla Conforme y satifecho con el servicio que le brindas.

Que es cliente para usted y si conoce algunas Clase de Clientes.

que es Cliente todo aquel que llega a una empresa o negocio buscando un buen servicio

tipos de Cliente

Amigable
detallista
exigente
timidos
Indecisos
negociador
Impulcivos

Nombres.

Yuileth Olaya
Mikanyely Sarmiento
Micheel Sarmiento
Yulibeth Olaya.

Powered by CamScanner

Equipo 1
María obediente S.
Bleilis Peñaranda B.
Olga Restán O.

a) Son las acciones implementadas para satisfacer al cliente.

b) La diferencia es que atender es entender las necesidades del cliente, mientras que el servicio es la forma en que se satisface la necesidad del cliente.

c) Es la satisfacción del cliente. - usuario.

d) Es la persona que requiere la atención y el servicio de una empresa o negocio.
Cliente Interno = los empleados
Cliente externo = los consumidores

NOMBRES: María Camila Gutierrez Gutierrez
Sofía Gutierrez Gutierrez
Milangela Sarmiento
Darys Gutierrez Cotes

A. Es una estrategia que podemos seguir para complacer a los clientes

B. Atención es donde nos centramos a la solución de quejas y problemas, mientras que el servicio es poder asegurar que se cumplan las necesidades del consumidor.

C. La importancia de la atención es resolver el problema del consumidor.
La importancia del servicio es brindar un buen servicio para que el consumidor se vaya satisfecho y regrese.

D. El cliente es la persona que va a una tienda a comprar
- cliente exigente
- cliente grosero
- cliente detallista

Powered by CamScanner

- Carmen Siosi
- Maria luisa Uriana
- Ma alejandra Siosi
- Ms de los Angeles Siosi
- Cristobal Siosi
- Jhonnier Menguat.

(2) (A) = el Servicio es lo que te ofreces o brindar a una Persona

(B). la diferencias que hay entre atencion y servicio.
- es que. el servicio es lo que ofreces. y atencion es. en la forma en que te brinda. al cliente: o Comprendes lo que el cliente te quiere hacer entender

(C). para brindar una mformacion Concreta. .para ... no queden con inquietud. sobre el servicio pre... y asi tener la mejor experiencia. antes, d... y despues. de la atencion.

(D). Es una persona que solicita algun servicio

TIPOS:
clientes groseros
clientes amables - cliente timido
clientes educado
clientes agresivos
cliente inConforme
cliente Sabe todo

Powered by CamScanner

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

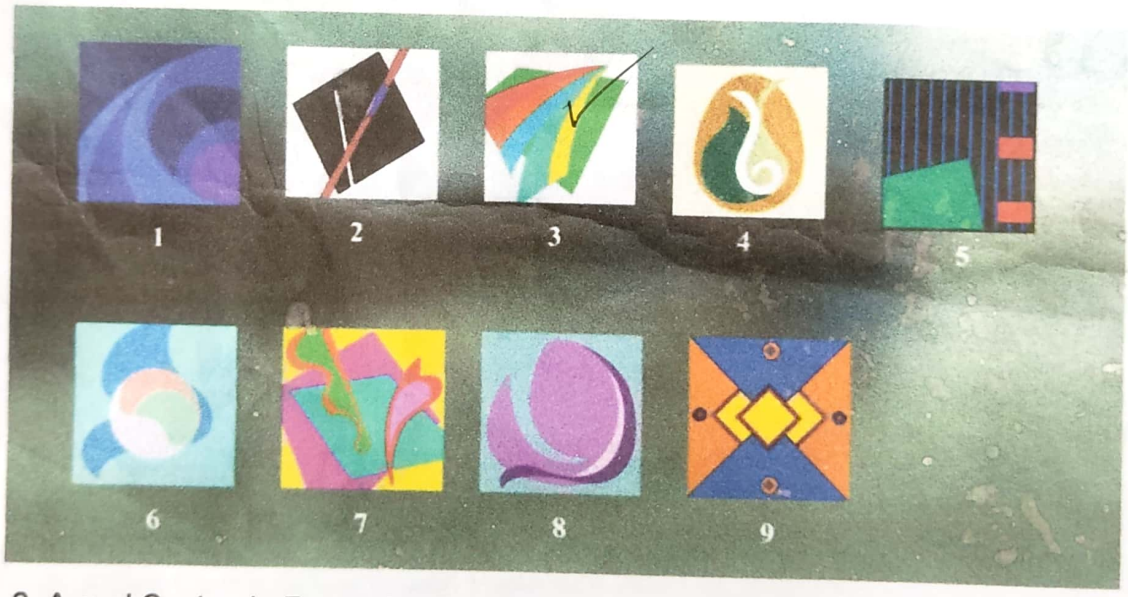
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

Instructor: Ledis Escobar Girón

Taller Dinámica de Grupo

Aprendiz: Blidis Fernando Brito

1- Elije un dibujo que te parezca el mejor y más agradable.



2. A cual Centro de Formación Pertenece usted en El SENA?
Centro Agroempresarial y Acuícola

3 Cuales Son los Factores que intervienen en SERVICIO Al CLIENTE?
Elementos Tangibles: apariencia de instalaciones, equipos, empleados.
Confiabilidad: cumplimiento de promesa: Entrega correcta y oportuna

4 Cuales la Misión del Servicio. es servir

5 Cuales son los tres pasos fundamentales del Servicio con Calidad.
Efectividad, Eficacia, Eficiencia

Powered by CamScanner

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

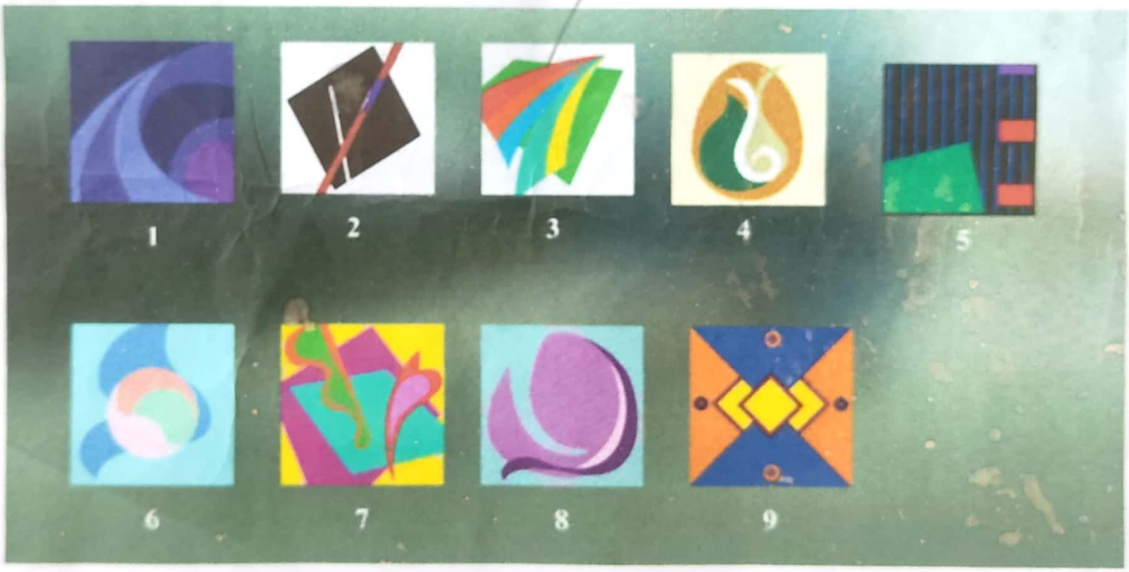
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

Instructor: Ledis Escobar Girón

Taller Dinámica de Grupo

Aprendiz: Maria Obediente Suárez

1- Elije un dibujo que te parezca el mejor y más agradable.



2. A cual Centro de Formación Pertenece usted en El SENA?

Centro Agroempresarial y acuícola

3- Cuales Son los Factores que intervienen en SERVICIO Al CLIENTE?

1 Elementos tangibles: instalación, el personal, equipos exhibidores,
2 Actitud de Servicio: Disposición para escuchar y resolver problemas
3 Empatía: Facilidad de contacto comunicación. gustos y necesidad

4. Cuál es la Misión del Servicio.

Servir

5. Cuáles Son los tres pasos fundamentales del Servicio con Calidad.

Eficiencia Eficacia - efectividad.

Powered by CamScanner