SENA REGIONAL QUINDIO.
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE

RED TECNOLÓGICA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL

INSTRUCTOR: Aldemar Racedo Miranda

JUSTIFICACIÓN:

Este programa se crea con el fin de potencializar en el talento humano la motivación para mejorar sus relaciones interpersonales y aumentar la productividad en sus labores, a través de la prestación de un excelente servicio al cliente, enfocándose siempre en atender oportunamente sus necesidades y generando un alto nivel de satisfacción.

SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS

ESTRATEGIA METODOLÓGICA:

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos o el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes virtuales de aprendizaje, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

1. **DESARROLLE LOS SIGUIENTES INTERROGANTES:**

¿Qué es la Atención al cliente?

¿Es necesario dejar al cliente satisfecho?

¿Cuáles son las ventajas de brindar un buen servicio al cliente?

¿Por qué se comenten errores en el servicio que se presta al cliente?