PLAN DE CLASES 11 JULIO 2023

COMPETENCIA: ATENCION AL CLIENTE DE ACUERDO CON POLITICAS DE SERVICIO DE LA EMPRESA

Resultados de aprendizaje:

- 21060102008 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.
- Presentación : Material de apoyo
- Receso
- Actividad :

- Customer Satisfaction Score (CSAT)

Esta es una herramienta importante que ayuda a entender si tus productos o servicios han superado o no las expectativas de tus clientes. Además, permite medir su satisfacción y experiencia.
<El CSAT se mide enviando a los clientes una encuesta en la que se les pide que califiquen su nivel de satisfacción con la interacción en una escala de “muy insatisfecho” “muy satisfecho”.</

Descripción de la actividad:

Elabora una encuesta, tus propios emoticones con tus compañeros de grupo para medir la satisfacción del cliente, utiliza 10 preguntas esto lo realizas en un formato como tu

prefieras como se ilustra el cuadro anterior, para realizar la satisfacción del cliente, hazlo en unas paletas o en tus preferencias para ser socializados en la clase, aquí identificaremos la satisfacción de los clientes por medio de estas imágenes.

se expone en clases y se escogerá la mejor encuesta el instructor la evaluará y la selecciona según la redacción, coherencia en las preguntas, y mejor diseño.