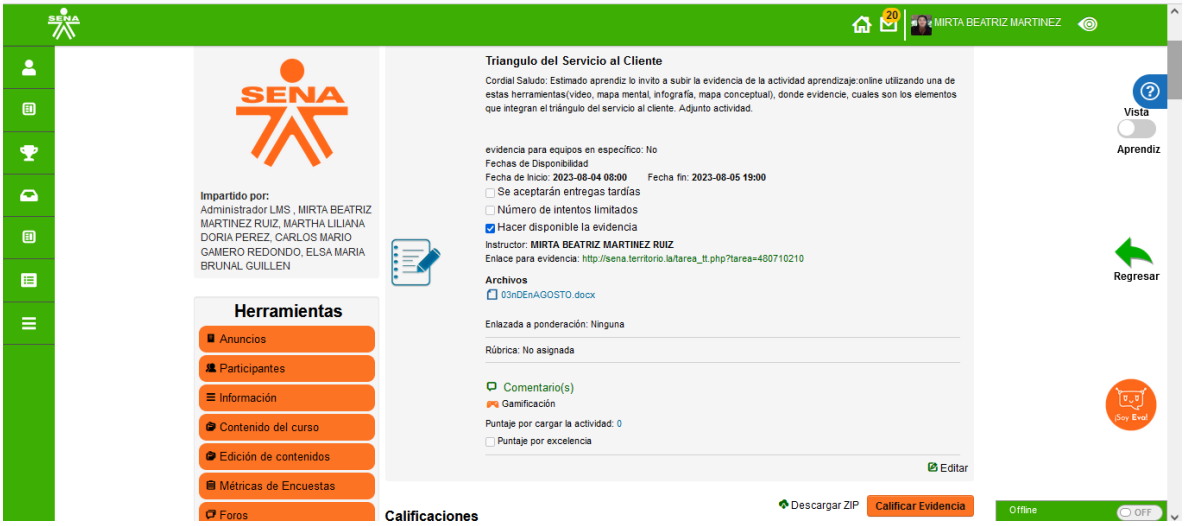
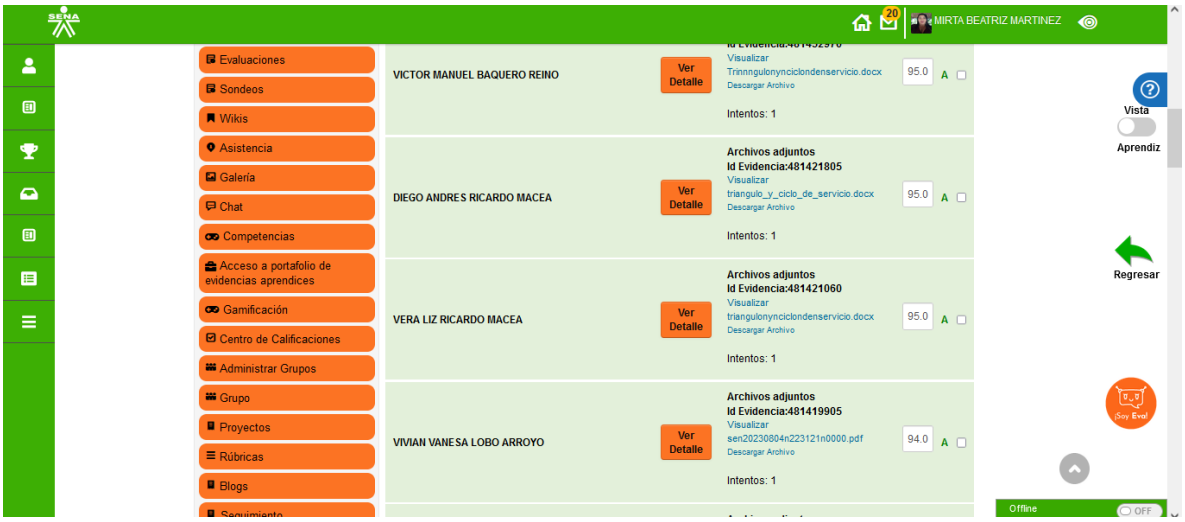
FICHA No. 2773392- ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES Y FOTOGRAFICAS EN FORMACION
JULIO 27 AGOSTO 03,10





NOMBRES: Angie Baquero
Victor Baquero
Karla Figuera
Yarlenis Jiménez
FECHA: 04/agostó/2023
FICHA: 2773392
Competencia:
Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa
Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia
21060102001: Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
Conforme equipos de cuatro aprendices.
ACTIVIDAD:
1.Realice una presentación online utilizando una de estas herramientas (video, mapa mental, infografía, mapa conceptual), donde evidencie, cuales son los elementos que integran el triángulo del servicio al cliente.
2.Caracterice cada uno de los elementos de forma clara y objetiva, de acuerdo a su importancia.
3.Tenga en cuenta que dichos aspectos van enfocado a los procesos y procedimientos administrativos.
4.Al finalizar la actividad, el material elaborado debe ser socializado con los



5.Ilustrar el ciclo del servicio de un negocio en el cual usted es cliente, por lo tanto deberá identificar cuáles son los momentos críticos que se viven en la prestación de ese servicio.



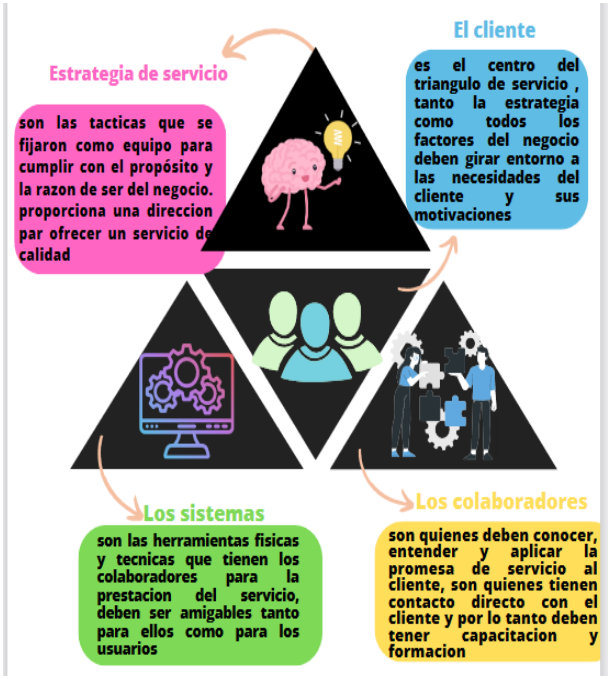


SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA

ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA

PRESENTADO POR:
Ana Maria Castro
Shirly corrales
Adrian ramos
Vivian lobo
Cesar Guzman

INSTRUCORA :
MIRTHA MARTINEZ


El cliente
es el centro del triangulo de servicio , tanto la estrategia como todos los factores del negocio deben girar entorno a las necesidades del cliente y sus motivaciones
Estrategia de servicio
son las tacticas que se fijaron como equipo para cumplir con el propósito y la razon de ser del negocio. proporciona una direccion par ofrecer un servicio de calidad
Los sistemas
son las herramientas fisicas y tecnicas que tienen los colaboradores para la prestacion del servicio, deben ser amigables tanto para ellos como para los usuarios
Los colaboradores
son quienes deben conocer, entender y aplicar la promesa de servicio al cliente, son quienes tienen contacto directo con el cliente y por lo tanto deben tener capacitacion y formacion


Momento de verdad NO critico
Momento de verdad critico
RESTAURANTE SABOR COSTEÑO
Facilidad de parqueo
Aspecto del lugar
Recepcion y ubicaci
servicio inicial
Espera por la carta
Toma del pedido
Espera del servicio
Atencion durante el consumo
Espera por la cuenta
Espera por la cuenta
Despedida







