PLAN DE TRABAJO 21 23 DE NOVIEMBRE

- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
- Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización

1. Socialización de la actividad del lunes 20 de noviembre : selecciona 3 a 4 aprendices para revisión.

- **Actividad**
- **Descripción de la Actividad:2**
- **Situación Problémica:**
- **Investiga una situación presentada con la mala atención al cliente y consigna la en un trabajo escrito, para ser leída en clases y socializada, esta actividad es individual:**
- **En esta actividad le vamos a dar solución al problema**
- **Vamos a indicar que se debe hacer y que no se debe hacer**
- **Se tomarán medidas para no repetir ese inconveniente**

- **Actividad 1 contextualización.**

  Identificar los procesos y procedimientos de las empresas, teniendo en cuenta la calidad de servicio al cliente y la actividad económica de la empresa.

  Descripción de la Actividad:
  - Conforme equipos de trabajo de 4 aprendices.
- **Actividad 2 contextualización.**

  Indicar las características del servicio al Cliente, teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas y las fuentes de comunicación utilizadas.

  **Responda las siguientes preguntas de forma grupal:**

  1- Que es para ti el servicio al cliente con calidad
  2- Beneficios de un buen servicio al cliente
  3- Características del servicio al cliente
  4- Como brindar un servicio al cliente excepcional
  5- De 3 ejemplos de servicio al cliente
  6- Crear un manual de servicio al cliente para tu empresa