SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

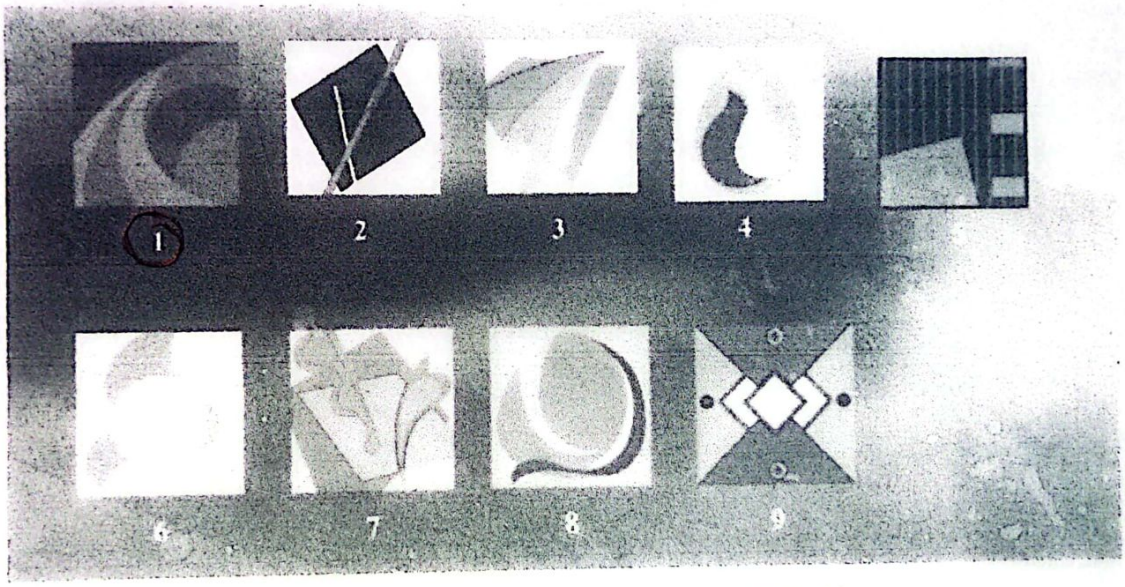
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

Instructor: Ledis Escobar Girón

Taller Dinámica de Grupo

Aprendiz: Yeiner Gómez - Maylin Reales
Cristian tejada - Lorena Borja.

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



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

Agroempresarial y Acuícola

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

* Amabilidad * Tolerancia * Formalidad * Pard.
* Respeto * Empatia * El entorno

4. Cuál es la Misión del Servicio.

Satisfacer la necesidad del cliente ya sean interno o externo

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

* Identificar la necesidad
* Satisfacer la necesidad
* Valor agregado.

Powered by CamScanner

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Agroempresarial y Acuícola

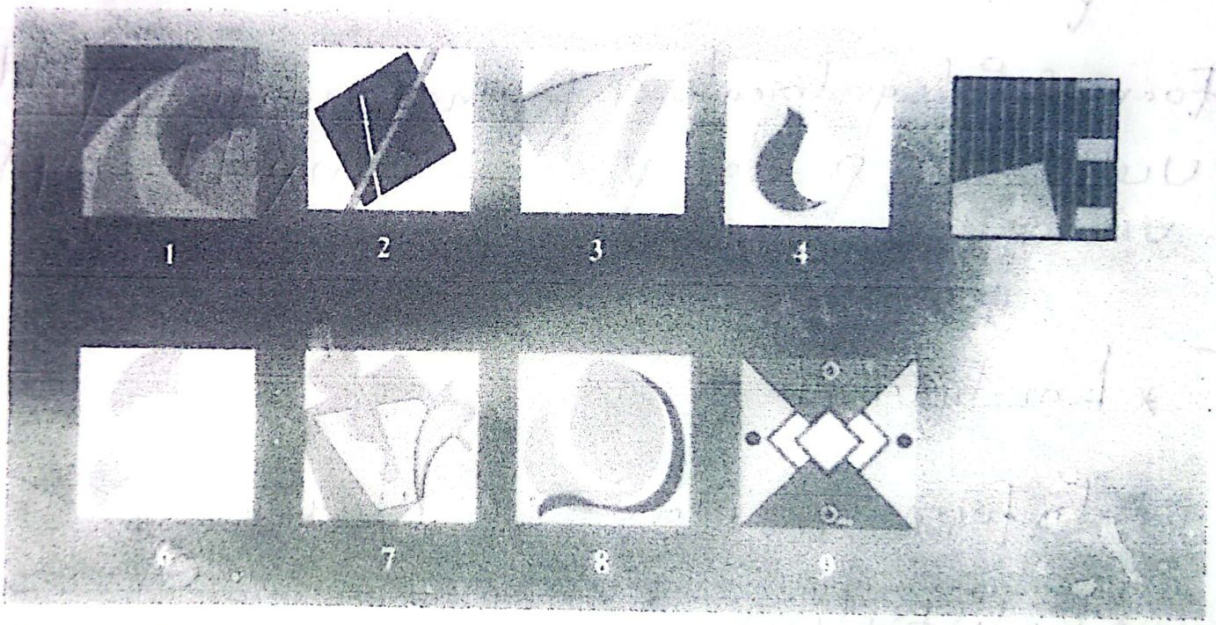
Programa de Formación: Servicio Al cliente Principios Básicos

Instructor: Ledis Escobar Girón

Taller Dinámica de Grupo

Aprendiz: Gledys Barros - Tomas Cousil M. Jair Jimenez C.

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



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

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

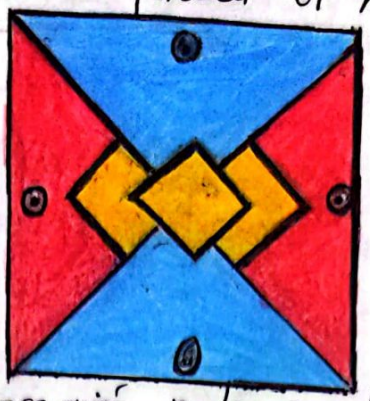
4. Cuál es la Misión del Servicio.

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

Powered by CamScanner

- Neguith Sadder Lascar
- Sena
- Servicio al Cliente

1) Elige un dibujo que te parezca el mejor y mas agradable



2) A cual centro de formación pertenece usted en el SENA?

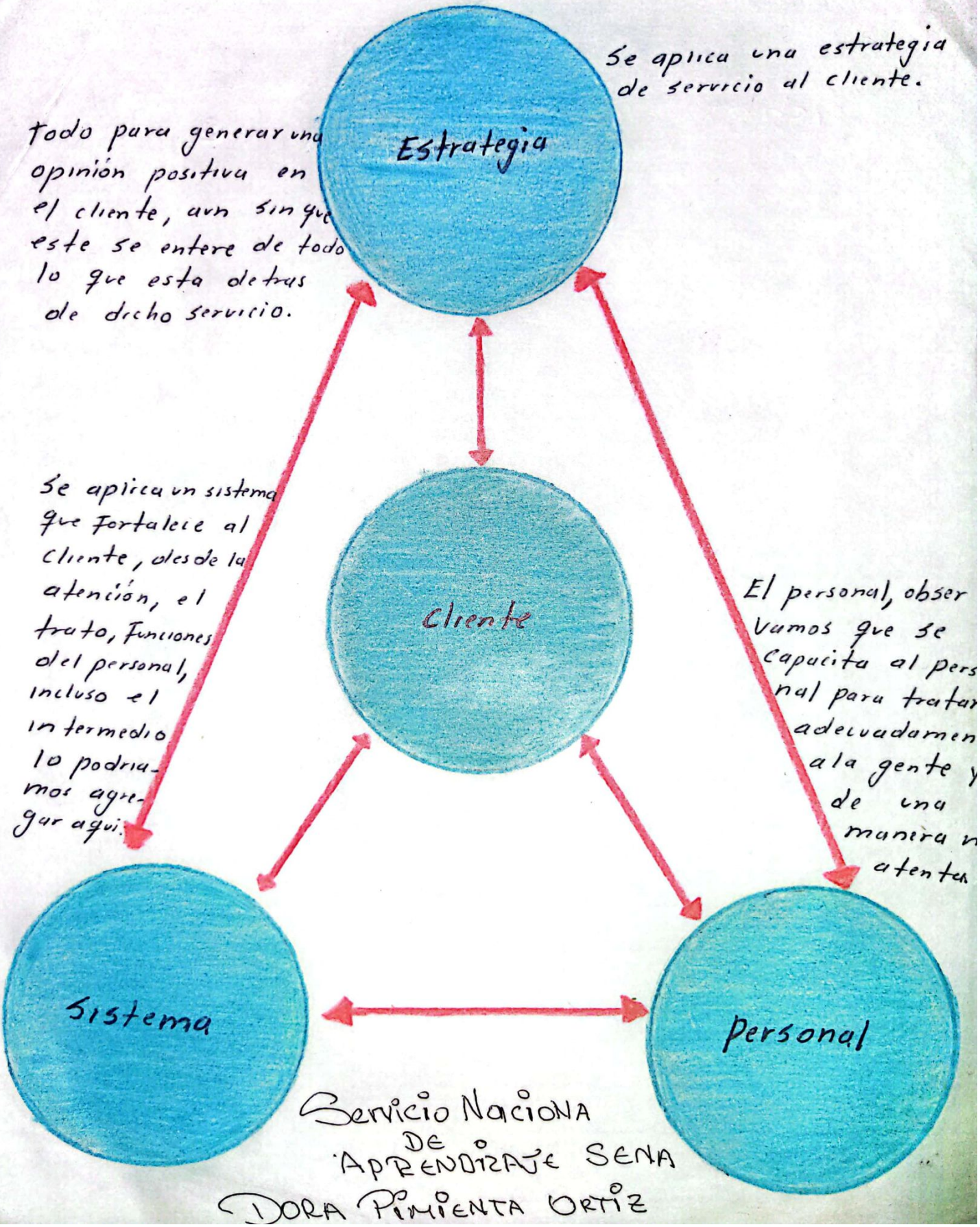
3) Cuales son los factores que intervienen en servicio al cliente?
- trato amable y personalizado.
- Rapidez
- Asesoramiento
- Disponibilidad
- Multicanal
- transparencia
- Conocimiento del cliente y el producto / servicio
- Integración

- Se trata de factores como el precio y la calidad del producto o servicio y tambien el tipo de relación que establecen con su marca la experiencia del cliente. lealtad del servicio

4) Cual es la misión del Servicio:
Es una declaración perdurable de propositos que proporciona una visión clara de las actividades vigentes y futuras de una empresa en terminos de productos, Servicio, mercados, valores y creencias

Powered by CamScanner

2. triángulo del servicio



Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Dora Pimienta Ortiz

Powered by CamScanner