SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA
PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE
CODIGO: 13530025
COMPETENCIA: 210601020: Atender Clientes de Acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa
INSTRUCTOR: Ledis E. Escobar Girón.

APRENDIZ: Lady Laura Sánchez Rebolledo C.C. 3274[illegible]5767

CONOCIMIENTOS PREVIOS - FORO

¡BIENVENIDO A NUESTRA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE

Lo invitamos a que nos ayuden a conocer sus conocimientos previos a través de nuestro Foro de Bienvenida.

1. Inicialmente realizaremos la **PRESENTACIÓN DEL INSTRUCTOR y LOS PARTICIPANTES,** de una forma verbal Teniendo en cuenta lo siguiente:

NOMBRE Y APELLIDO
OCUPACIÓN
CIUDAD
EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA DE FORMACION.

2. Conteste las siguientes preguntas de una forma personal:

a. Como define usted, el Servicio?
b. Qué diferencia hay entre Atención y Servicio?
c. Cuál es la importancia de la Atención y el Servicio?
d. Que es Cliente para usted y si conoce algunas clases de Cliente

El foro será evaluado de la siguiente manera:

- La participación es de todos y oportuna.
- La valoración cuantitativa en el FORO es de 0 a 100.
- Respeto y participación: El estudiante respeta la participación y punto de vista de sus compañeros}.
- La participación del tutor será al final de la clase y solo realiza una participación como conclusión del FORO.

Powered by CamScanner

(2)

(a) la vocación de ofrecer una información o un trabajo a otra pers manera amable y productiva.

(b) la diferencia es que en la atención se requiere de una escu activa para poder responder asertivamente al requerimiento d de la persona y en el servicio se requiere de habilidades cor y el conocimiento para poder brindarlo de manera óptima

(c) Ambos son importantes ya que de una buena atención y ser a depender la satisfacción del cliente.

(d) El cliente es una persona que voluntariamente solicita un ser

Cliente curioso: que requiere de mucha información para poder eleg
Cliente pasivo: que no hace tantas preguntas y se acomoda al ser
Cliente exigente: Que exige mucha atención
Cliente con poco presupuesto: Solicita descuento

Powered by CamScanner

Karol Fue
Yuliones
Yaneth R

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA
PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE
CODIGO: 13530025
COMPETENCIA: 210601020: Atender Clientes de Acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa
INSTRUCTOR: Ledis E. Escobar Girón.

APRENDIZ: Yesenia vasquez C.C. 32745767

CONOCIMIENTOS PREVIOS - FORO

¡BIENVENIDO A NUESTRA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE

Lo invitamos a que nos ayuden a conocer sus conocimientos previos a través de nuestro Foro de Bienvenida.

1. Inicialmente realizaremos la **PRESENTACIÓN DEL INSTRUCTOR y LOS PARTICIPANTES,** de una forma verbal Teniendo en cuenta lo siguiente:

NOMBRE Y APELLIDO
OCUPACIÓN
CIUDAD
EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA DE FORMACION.

2. Conteste las siguientes preguntas de una forma personal:

a. Como define usted, el Servicio?
b. Qué diferencia hay entre Atención y Servicio?
c. Cuál es la importancia de la Atención y el Servicio?
d. Que es Cliente para usted y si conoce algunas clases de Clientè

El foro será evaluado de la siguiente manera:

- La participación es de todos y oportuna.
- La valoración cuantitativa en el FORO es de 0 a 100.
- Respeto y participación: El estudiante respeta la participación y punto de vista de sus compañeros}.
- La participación del tutor será al final de la clase y solo realiza una participación como conclusión del FORO.

"El Único Modo de Hacer un Gran ***Trabajo,*** *es Amar lo que Haces"*

Powered by CamScanner

a). trabajo especialmente para una persona y tener un Desempeño academico para Realizar el servicio amablemente y Respetuosamente

b). Atencion: estar atento con loquel cliente necesita. Y es una de las formas mas efec
para ate
Servicio: es servir al cliente de forma Respetuosa y amable en lo que necesite.

c). Las dos son importantes para Poder satifa al cliente. Para que la Persona se sienta satis y bien atendida

D) El cliente es la Persona que va a buscar un
Clases de clientes
Pasivo
Grosero
Activo

clientes internos: son los trabajador de la empresa
Clientes externos: las personas de

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA
PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE
CODIGO: 13530025
COMPETENCIA: 210601020: Atender Clientes de Acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa
INSTRUCTOR: Ledis E. **Escobar Girón.** C.C. 32745767

APRENDIZ: Miguelangel frontado C.C. 23422.487

CONOCIMIENTOS PREVIOS - FORO

¡BIENVENIDO A NUESTRA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE!

Lo invitamos a que nos ayuden a conocer sus conocimientos previos a través de nuestro Foro de Bienvenida.

1. Inicialmente realizaremos la **PRESENTACIÓN DEL INSTRUCTOR y LOS PARTICIPANTES,** de una forma verbal Teniendo en cuenta lo siguiente:

NOMBRE Y APELLIDO
OCUPACIÓN
CIUDAD
EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA DE FORMACION.

2. Conteste las siguientes preguntas de una forma personal:

a. Como define usted, el Servicio?
b. Qué diferencia hay entre Atención y Servicio?
c. Cuál es la importancia de la Atención y el Servicio?
d. Que es Cliente para usted y si conoce algunas clases de Cliente

El foro será evaluado de la siguiente manera:

- La participación es de todos y oportuna.
- La valoración cuantitativa en el FORO es de 0 a 100.
- Respeto y participación: El estudiante respeta la participación y punto de vista de sus compañeros}.
- La participación del tutor será al final de la clase y solo realiza una participación como conclusión del FORO.

*"El Único Modo de Hacer un Gran **Trabajo,** es Amar lo que Haces"*

Powered by CamScanner

2

a. R Brindar un buen servicio, para Complacer el Turista.

b. R La atencion y el Servicio Tienen mucho que Ver por la atencion que se de al cliente o turista.

c. R. la Atencion. el. respeto la amabilidad

d. R El cliente: es cualquier tipo de persona. Cualquier Ser humano. aca en palomino todos se tratan por igual para no tener Preferencias.

. Concepto
. Sactifaccion
. amavilidad
. Educacion
. Desempeño
. Ayuda
. Hospitalidad
. Confianza
. La Alegria
. Seguridad

Powered by CamScanner

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA
PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE
CODIGO: 13530025
COMPETENCIA: 210601020: Atender Clientes de Acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa
INSTRUCTOR: Ledis E. Escobar Girón. C.C. 32745767

APRENDIZ: SIDHARTA BARRETO CC: 1092364798

CONOCIMIENTOS PREVIOS - FORO

¡BIENVENIDO A NUESTRA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE

Lo invitamos a que nos ayuden a conocer sus conocimientos previos a través de nuestro Foro de Bienvenida.

1. Inicialmente realizaremos la **PRESENTACIÓN DEL INSTRUCTOR y LOS PARTICIPANTES,** de una forma verbal Teniendo en cuenta lo siguiente:

NOMBRE Y APELLIDO
OCUPACIÓN
CIUDAD
EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA DE FORMACION.

2. Conteste las siguientes preguntas de una forma personal:

a. Como define usted, el Servicio?
b. Qué diferencia hay entre Atención y Servicio?
c. Cuál es la importancia de la Atención y el Servicio?
d. Que es Cliente para usted y si conoce algunas clases de Cliente

El foro será evaluado de la siguiente manera:

- La participación es de todos y oportuna.
- La valoración cuantitativa en el FORO es de 0 a 100.
- Respeto y participación: El estudiante respeta la participación y punto de vista de sus compañeros}.
- La participación del tutor será al final de la clase y solo realiza una participación como conclusión del FORO.

"El Único Modo de Hacer un Gran Trabajo, es Amar lo que Haces"

Powered by CamScanner

(A) ¿COMO DEFINE USTED, EL SERVICIO?

- ES COMO LA FORMA DE BRINDAR SOCUCIONES Y ALTERNATIVAS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES GENERALES A LAS PERSONAS O GRUPOS, SIGUIENDO SUS NECESIDADES INDIVIDUALES O COLECTIVAS.

(B) ¿QUE DIFERENCIA HAY ENTRE ATENCION Y SERVICIO?

- PENSAMOS QUE LA DIFERENCIA ENTRE ATENCION Y SERVICIO RADICA, EN QUE LA ATENCION ES, BRINDAR E INFORMAR SOBRE LOS SERVICIOS A PRESTAR Y DE TAMBIÉN CONOCER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
  Y SERVICIO SERIA EL CUMPLIMIENTO FINAL DE LA SOLUCION DE ACUERDO A SUS NECESIDADES. EXPUESTAS.

(C) ¿CUAL ES LA IMPORTANCIA DE LA ATENCION Y SERVICIO?

- SI PRESTAMOS PRIMERO UNA BUENA ATENCION PODEMOS PRESTAR UN EXCELENTE SERVICIO AL FINAL

(D) ¿QUE ES CLIENTE PARA USTED Y SI CONOCE ALGUNAS CLASES DE CLIENTES?

Powered by CamScanner