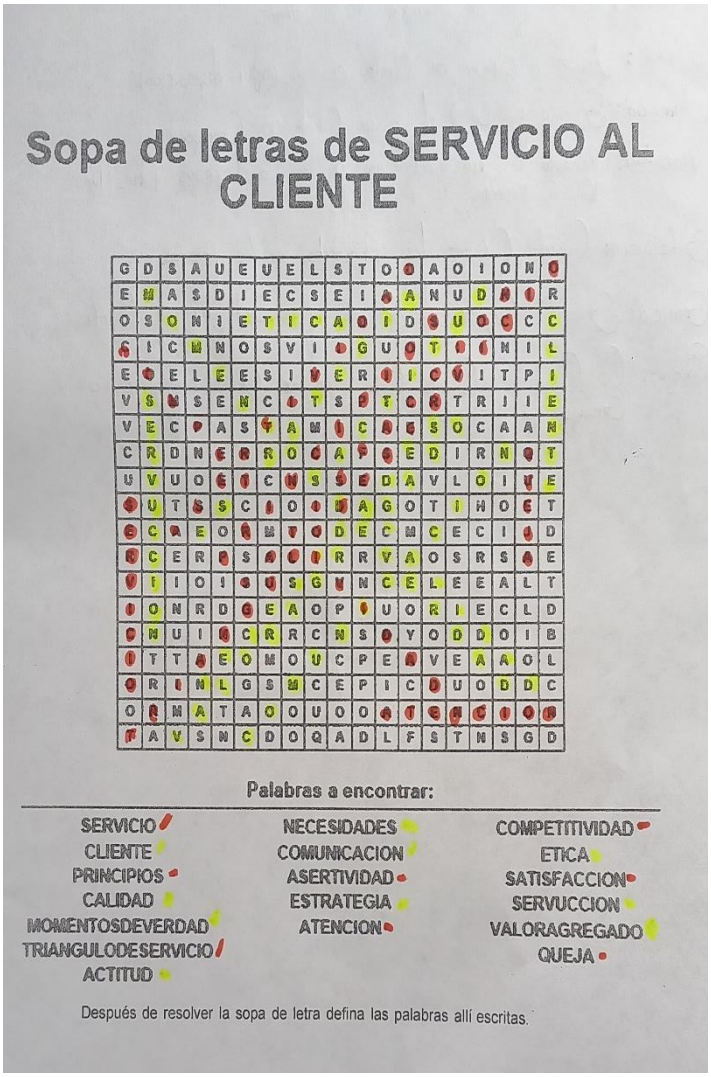
RETROALIMENTACION ACTIVIDAD SOPA DE LETRAS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS EN LA ATENCION AL CLIENTE



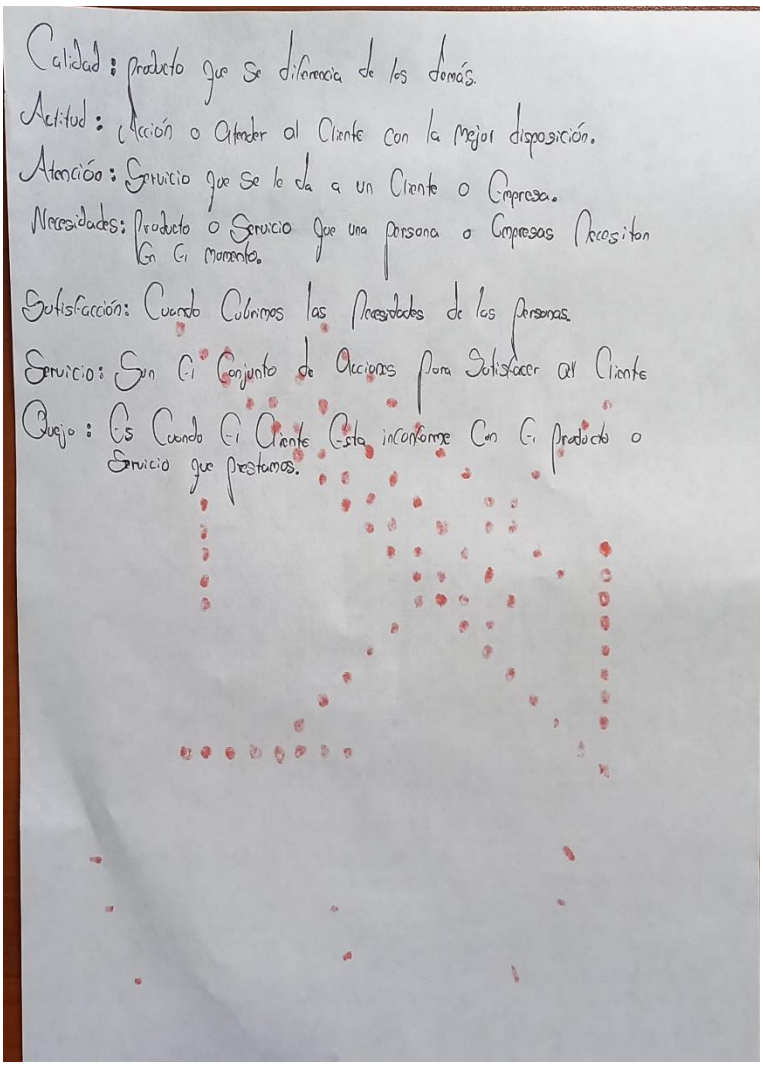
Sopa de letras de SERVICIO AL CLIENTE

G	D	S	A	U	E	U	E	L	S	T	O	O	A	O	I	O	N	O	
E	M	A	S	D	I	E	C	S	E	I	A	A	N	U	D	O	O	R	
O	S	O	N	I	E	T	I	C	A	O	I	D	O	U	O	O	C	C	
O	I	C	M	N	O	S	V	I	O	G	U	O	T	O	O	N	I	L	
E	O	E	L	E	E	S	I	V	E	R	O	I	C	O	I	T	P	I	
V	S	M	S	E	N	C	O	T	S	O	T	O	O	T	R	I	I	E	
V	E	C	O	A	S	T	A	M	O	I	C	A	O	S	O	C	A	A	N
C	R	D	N	E	O	R	O	C	A	O	O	O	E	D	I	R	N	O	T
U	V	U	O	E	O	C	M	S	S	E	D	A	V	L	O	I	M	E	
O	U	T	S	S	C	I	O	O	M	A	G	O	T	I	H	O	E	T	
E	C	A	E	O	O	M	V	O	D	E	C	M	C	E	C	I	O	D	
O	C	E	R	O	S	A	O	O	R	R	V	A	O	S	R	S	A	E	
O	I	I	O	I	O	U	S	G	M	N	C	E	L	E	E	A	L	T	
O	O	N	R	D	O	E	A	O	P	O	U	O	R	I	E	C	L	D	
O	N	U	I	O	C	R	R	C	N	S	O	Y	O	D	D	O	I	B	
O	T	T	A	E	O	M	O	U	C	P	E	A	V	E	A	A	O	L	
O	R	I	N	L	G	S	M	C	E	P	I	C	O	U	O	O	D	C	
O	O	M	A	T	A	O	O	U	O	O	A	T	O	A	C	O	O	O	
T	A	V	S	N	C	D	O	Q	A	D	L	F	S	T	N	S	G	D	

Palabras a encontrar:

SERVICIO	NECESIDADES	COMPETITIVIDAD
CLIENTE	COMUNICACION	ETICA
PRINCIPIOS	ASERTIVIDAD	SATISFACCION
CALIDAD	ESTRATEGIA	SERVUCCION
MOMENTOSDEVERDAD	ATENCION	VALORAGREGADO
TRIANGULODESERVICIO		QUEJA
ACTITUD		

Después de resolver la sopa de letra defina las palabras allí escritas.



Calidad: producto que se diferencia de los demás.

Actitud: Acción o Atender al Cliente con la mejor disposición.

Atención: Servicio que se le da a un Cliente o Empresa.

Necesidades: Producto o Servicio que una persona o Empresas necesitan en el momento.

Satisfacción: Cuando Cubrimos las Necesidades de los personas.

Servicio: Son el Conjunto de Acciones para Satisfacer al Cliente

Queja: Es Cuando el Cliente Esta inconforme Con el producto o Servicio que prestamos.

Andrés y Jonny

Los felicito, la utilización de diferentes colores ayuda a complementar y utilizar diferentes herramientas para encontrar las palabras y de esta manera hacerlo más didáctico

Nota: 5.0



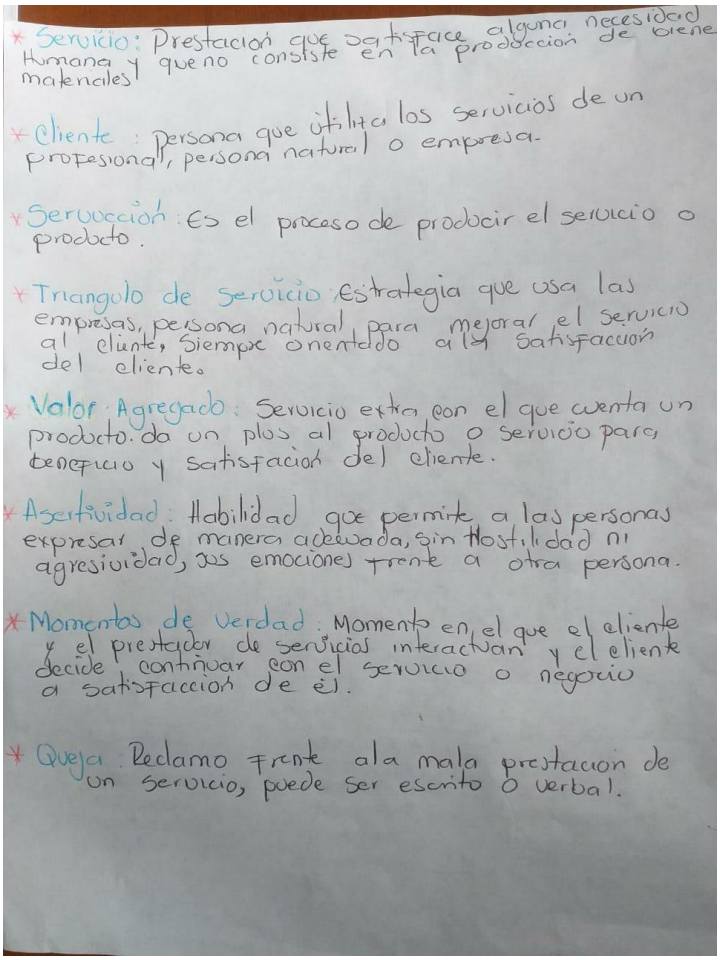
Sopa de letras de SERVICIO AL CLIENTE

G	D	S	A	U	E	U	E	L	S	T	O	D	A	O	I	O	N	O
E	M	A	S	D	I	E	C	S	E	I	A	A	N	U	D	N	I	R
O	S	O	N	I	E	T	I	C	A	D	I	D	S	U	O	C	C	C
C	I	C	M	N	O	S	V	I	I	G	U	O	T	I	I	N	I	L
E	O	E	L	E	E	S	I	V	E	R	I	I	C	V	I	T	P	I
V	S	M	S	E	N	C	I	T	S	P	T	C	R	T	R	I	I	E
V	E	C	P	A	S	T	A	M	I	C	A	E	S	O	C	A	A	N
C	R	D	N	E	R	R	O	C	A	F	S	E	D	I	R	N	Q	T
U	V	U	O	E	T	C	N	S	S	E	D	A	V	L	O	I	U	E
S	U	T	S	S	C	I	O	I	D	A	G	O	T	I	H	O	E	T
E	C	A	E	O	R	M	T	O	D	E	C	M	C	E	C	I	J	D
R	C	E	R	P	S	A	L	I	R	R	V	A	O	S	R	S	A	E
V	I	I	O	I	S	U	S	G	V	N	C	E	L	E	E	A	L	T
I	O	N	R	D	G	E	A	O	P	I	U	O	R	I	E	C	L	D
C	N	U	I	N	C	R	R	C	N	S	D	Y	O	D	D	O	I	B
I	T	T	A	E	O	M	O	U	C	P	E	A	V	E	A	A	O	L
O	R	I	N	L	G	S	M	C	E	P	I	C	D	U	O	D	D	C
O	R	M	A	T	A	O	O	U	O	O	A	T	E	N	C	I	O	N
T	A	V	S	N	C	D	O	Q	A	D	L	F	S	T	N	S	G	D

Palabras a encontrar:

SERVICIO
CLIENTE
PRINCIPIOS
CALIDAD
MOMENTOSDEVERDAD
TRIANGULODESERVICIO
ACTITUD
NECESIDADES
COMUNICACION
ASERTIVIDAD
ESTRATEGIA
ATENCION
COMPETITIVIDAD
ETICA
SATISFACCION
SERVUCCION
VALORAGREGADO
QUEJA

Después de resolver la sopa de letra defina las palabras allí escritas.



* Servicio: Prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales
* Cliente: Persona que utilita los servicios de un profesional, persona natural o empresa.
* Servuccion: Es el proceso de producir el servicio o producto.
* Triangulo de servicio: Estrategia que usa las empresas, persona natural para mejorar el servicio al cliente, siempre orientado a la satisfacción del cliente.
* Valor Agregado: Servicio extra con el que cuenta un producto. da un plus al producto o servicio para beneficio y satisfacion del cliente.
* Asertividad: Habilidad que permite a las personas expresar de manera adecuada, sin hostilidad ni agresividad, sus emociones frente a otra persona.
* Momentos de verdad: Momento en el que el cliente y el prestador de servicios interactuan y el cliente decide continuar con el servicio o negocio a satisfaccion de él.
* Queja: Reclamo frente ala mala prestacion de un servicio, puede ser escrito o verbal.

Liceth y Julián, les felicito por el compromiso y el empreño que pusieron en esta actividad los felicito

Nota :5.0



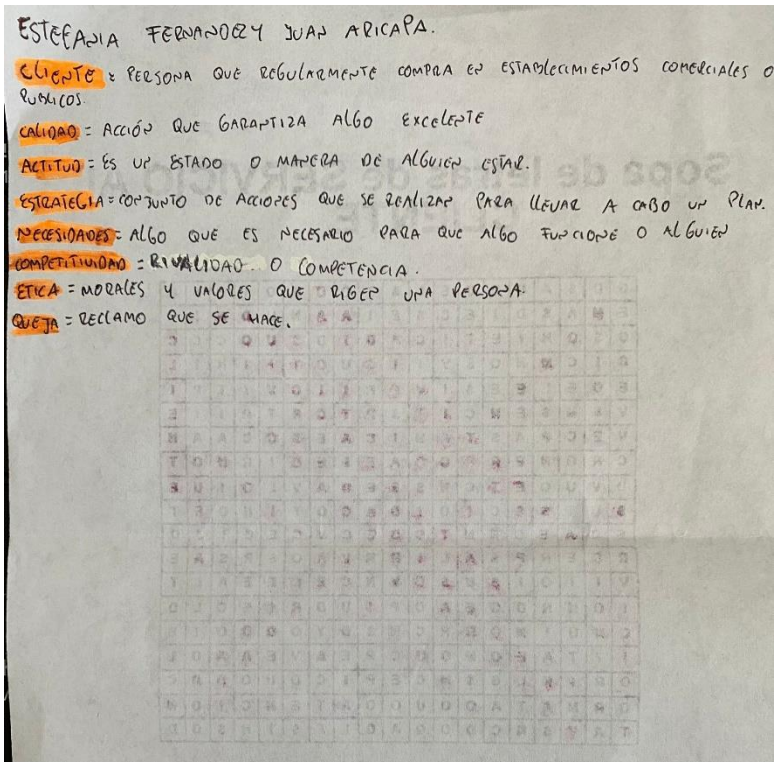
Sopa de letras de SERVICIO AL CLIENTE

G	D	S	A	U	E	U	E	L	S	T	O	D	A	O	I	O	N	O
E	M	A	S	D	I	E	C	S	E	I	A	A	N	U	D	N	I	R
O	S	O	N	I	E	T	I	C	A	D	I	D	S	U	O	C	C	C
C	I	C	M	N	O	S	V	I	I	G	U	O	T	I	I	N	I	L
E	O	E	L	E	E	S	I	V	E	R	I	I	C	V	I	T	P	I
V	S	M	S	E	N	C	I	T	S	P	T	C	R	T	R	I	I	E
V	E	C	P	A	S	T	A	M	I	C	A	E	S	O	C	A	A	N
C	R	D	N	E	R	R	O	C	A	F	S	E	D	I	R	N	Q	T
U	V	U	O	E	T	C	N	S	S	E	D	A	V	L	O	I	U	E
S	U	T	S	S	C	I	O	I	D	A	G	O	T	I	H	O	E	T
E	C	A	E	O	R	M	T	O	D	E	C	M	C	E	C	I	J	D
R	C	E	R	P	S	A	L	I	R	R	V	A	O	S	R	S	A	E
V	I	I	O	I	S	U	S	G	V	N	C	E	L	E	E	A	L	T
I	O	N	R	D	G	E	A	O	P	I	U	O	R	I	E	C	L	D
C	N	U	I	N	C	R	R	C	H	S	D	Y	O	Q	D	O	I	B
I	T	T	A	E	O	M	O	U	C	P	E	A	V	E	A	A	O	L
O	R	J	N	L	G	S	M	C	E	P	I	C	D	U	O	D	D	C
O	R	M	A	T	A	O	O	U	O	O	A	T	E	N	C	I	O	N
P	A	V	S	N	C	D	O	Q	A	D	L	F	S	T	N	S	G	D

Palabras a encontrar:

SERVICIO	NECESIDADES	COMPETITIVIDAD
CLIENTE	COMUNICACION	ETICA
PRINCIPIOS	ASERTIVIDAD	SATISFACCION
CALIDAD	ESTRATEGIA	SERVUCCION
MOMENTOSDEVERDAD	ATENCION	VALORAGREGADO
TRIANGULODESERVICIO		QUEJA
ACTITUD		

Después de resolver la sopa de letra defina las palabras allí escritas.



ESTEFANIA FERNANDEZ Y JUAN ARICAPA.

CLIENTE : PERSONA QUE REGULARMENTE COMPRA EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES O PUBLICOS.

CALIDAD = ACCIÓN QUE GARANTIZA ALGO EXCELENTE

ACTITUD = ES UN ESTADO O MANERA DE ALGUIEN ESTAR.

ESTRATEGIA = CONJUNTO DE ACCIONES QUE SE REALIZAN PARA LLEVAR A CABO UN PLAN.

NECESIDADES = ALGO QUE ES NECESARIO PARA QUE ALGO FUNCIONE O ALGUIEN

COMPETITIVIDAD = RIVALIDAD. O COMPETENCIA.

ETICA = MORALES Y VALORES QUE RIGEN UNA PERSONA.

QUEJA = RECLAMO QUE SE HACE.

ESTEFANIA: BIEN REALIZADO EL TRABAJO, FELICITACIONES

NOTA:5.0



Sopa de letras de SERVICIO AL CLIENTE

G	D	S	A	U	E	U	E	L	S	T	O	D	A	O	I	O	N	O
E	M	A	S	D	I	E	C	S	E	I	A	A	N	U	D	N	I	R
O	S	O	N	I	E	T	I	C	A	D	I	D	S	U	O	C	C	C
C	I	C	M	N	O	S	V	I	I	G	U	O	T	I	I	N	I	L
E	O	E	L	E	E	S	I	V	E	R	I	I	C	V	I	T	P	I
V	S	M	S	E	N	C	I	T	S	P	T	C	R	T	R	I	I	E
V	E	C	P	A	S	T	A	M	I	C	A	E	S	O	C	A	A	N
C	R	D	N	E	R	R	O	C	A	F	S	E	D	I	R	N	Q	T
U	V	U	O	E	T	C	N	S	S	E	D	A	V	L	O	I	U	E
S	U	T	S	S	C	I	O	I	D	A	G	O	T	I	H	O	E	T
E	C	A	E	O	R	M	T	O	D	E	C	M	C	E	C	I	J	D
R	C	E	R	P	S	A	L	I	R	R	V	A	O	S	R	S	A	E
V	I	I	O	I	S	U	S	G	V	N	C	E	L	E	E	A	L	T
I	O	N	R	D	G	E	A	O	P	I	U	O	R	I	E	C	L	D
C	N	U	I	N	C	R	R	C	N	S	D	Y	O	D	D	O	I	B
I	T	T	A	E	O	M	O	U	C	P	E	A	V	E	A	A	O	L
O	R	I	N	L	G	S	M	C	E	P	I	C	D	U	O	D	D	C
O	R	M	A	T	A	O	O	U	O	O	A	T	E	N	C	I	O	N
T	A	V	S	N	C	D	O	Q	A	D	L	F	S	T	N	S	G	D

Palabras a encontrar:

SERVICIO	NECESIDADES	COMPETITIVIDAD
CLIENTE	COMUNICACION	ETICA
PRINCIPIOS	ASERTIVIDAD	SATISFACCION
CALIDAD	ESTRATEGIA	SERVUCCION
MOMENTOSDEVERDAD	ATENCION	VALORAGREGADO
TRIANGULODESERVICIO		QUEJA
ACTITUD		

Después de resolver la sopa de letra defina las palabras allí escritas.

Nelson, te falto la definición d algunas palabras, aunque en La formación las definimos la idea es escribirla en la hoja.

Nota 4.0