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.

TERMINOS DE SERVICIO AL CLIENTE

- SERVICIO. Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.
- CLIENTE. Es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.
- PRINCIPIOS. Normas o ideas que rigen el pensamiento o la conducta.
- CALIDAD. Es el conjunto de propiedades implícitas de algún bien o servicio.
- MOMENTOS DE VERDAD. Es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes. Es la unidad indivisible más pequeña entregada al cliente al prestar el servicio.
- TRIANGULO DE SERVICIO. Es un esquema que permite integrar elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizarla satisfacción del cliente de hecho es este el que toma protagonismo y es el centro de este modelo. (Estrategia de servicio, gente y sistemas).
- ACTITUD. Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas
- NECESIDADES. es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible.
- COMUNICACIÓN. es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.
- ASERTIVIDAD. es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.
- ESTRATEGIA. es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.
- ATENCIÓN. Atención es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos perceptibles
- TURISMO. las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros.
- COMPETITIVIDAD. es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.
- ETICA. ser correcto y actuar bojo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando por que en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.
- SATISFACCION. Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.
- SERVUCCION. la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.
- VALOR AGREGADO. son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.
- QUEJA. es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

http://tallerservicioalcliente.blogspot.com/p/glosario.html