Yuli Diaz Ortiz.

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: Es un bien intangible que se presta a otra persona o comunidad, ya sea por dinero o no.

Cliente: Persona con una o varias necesidades, que podemos ofrecerle.

Principios: Son las cualidades, por las cuales cada persona puede tomar actitudes en situaciones mayormente de tención

Calidad: Es lo que puede diferenciar un producto o servicio. para bien o mal.

Momentos de verdad: Son los momentos que podemos aprovechar para conectar y fidelizar.

Triangulo de servicio: Oferta - Demanda - Calidad

ACTITUD: Es mi forma de afrontar una situación y de ser. necesario resolverla.

Necesidades: Son las falencias que puedo usar y buscar en las personas para convertirlas en clientes

Comunicación: Es la manera como me digo a las personas.

Asertividad: Es la manera correcta de comunicarme con las otras personas.

Estrategia: formas de afectarme con mi proceso de una manera asertada y ágil.

Atención: Es el servicio que puedo ofrecer de manera personal y amena a los clientes

Competitividad: lo defino de manera personal, porque me considero una persona competitiva, siempre me gusta destacar y ser la mejor en lo que hago en comparación a los otros.

ETICA: Referente al servicio, la etica es lo que debemos compartir como equipo desde las ideas de la empresa tanto en digamos el trato al personal, como a cada persona que llegue al establecimiento

Satisfacción: Es el resultado de una buena experiencia

Sensación: ___ v ___
(Primera vez, que me encuentro con esta palabra.

Valor Agregado: Es un bien adicional que puedo ofrecer. Ya sea Tangible uno, para mejorar la experiencia en el servicio.

Queja: acción que puedo y debo realizar cuando veo una falla. Ya sea en personal o proceso.