FICHA TÉCNICA DE TALLERES/ CAPACITACIÓN

FECHA	17 de febrero 2024.
LUGAR	Biblioteca Municipal / Florencia / Cauca.
TEMA	Servicio y atención al Cliente
CONTENIDO	1. Definición de conceptos, diferencias entre servicio y atención. 2. Concepto e importancia de los momentos de verdad. 3. Definición ciclos del servicio. 4. Tipos de clientes.
METODOLOGÍA	Actividad que se dirigió a los beneficiarios, todos participantes activos. Se realizó en un ambiente organizado para tal fin. Durante la actividad se explicó la metodología de trabajo en las capacitaciones, resaltando que la participación de los asistentes es fundamental para la transferencia de conocimientos. Se dio inicio con la explicación del tema servicio al Cliente por parte de la profesional Sociemrpesarial, resaltando la diferencia entre Atención y servicio al cliente con ejemplos cotidianos. Posteriormente se explicó y desarrolló un taller práctico del tema momentos de verdad (o de experiencia del cliente con la empresa o producto), haciendo referencia a la importancia desde el primer contacto con el cliente ya sea telefónico o presencial, hasta la posventa. Finalmente, se terminó la jornada con la explicación de los tipos de clientes que existen y las herramientas para abordarlos a cada uno, teniendo en cuenta una adecuada atención y/o servicio al cliente.
AYUDAS AUDIOVISUALES	Material didáctico tablero acrílico Marcadores.
EVALUACIÓN	Durante toda la jornada y el desarrollo de los ejercicios prácticos, se realizaron constantemente preguntas a los participantes para comprobar que los conceptos quedaron comprendidos, de acuerdo a las respuestas en los ejercicios prácticos.
LOGROS OBTENIDOS	1. Herramientas para un adecuado servicio y atención al cliente. 2. Conceptos de aspectos importantes durante el servicio al cliente. 3. Identificación de tipos de clientes.
RESPONSABLES	Katerine Rivera Burbano / Marlon Esteban Maje.

ANEXOS: Listado de asistencia, Registro fotográfico (rotulado) y material didáctico.

REGISTRO FOTOGRÁFICO ACTIVIDAD: Taller: “SERVICIO AL CLIENTE”.



Fecha: 17 febrero 2024
Predio u Organización: ASOEMPROF
Municipio: Florencia

SAHED | SGR

PROYECTO "Fortalecimiento del nivel de producción agrícola para la competitividad laboral y empresarial de las comunidades rurales mediante transferencia técnica e innovación en la cosecha y comercialización de frutas y hortalizas en el departamento del Cauca"

BPIN 2021000100335

Versión: 02
Fecha: 14/Julio/2023

LISTADO DE ASISTENCIA

Fecha: 17 febrero 2024 **Departamento:** CAUCA **Municipio:** Florencia

Hora Inicio: 9:40 **Duración (Horas):** 5 horas **Lugar:** Biblioteca Municipal

OBJETIVO: Taller 1: Inducción a las BPA
2: Inducción a las BPM
3: Bebidas y afectan al cliente.

No	NOMBRE COMPLETO	No. CÉDULA	TELEFONO	VEREDA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Jhordan Alexis Martinez	1061088387	3107063836	Marsella	—	Jhordan Alexis Martinez
2	Leidy Patricia Diaz G	1061088799	3166040209	San Francisco	—	Leidy Patricia Diaz G
3	Ilber Silva	1067068727	3135376908	San Francisco	—	Ilber Silva
4	Juan Fredy Guzmán	1.726457167	3145732773	San Francisco	—	Juan Fredy G.
5	Daniela silva lasso	1002929032	3145732713	San Francisco	—	Daniela silva
6	Lucent Lasso	34676677	3127317787	San Francisco	—	Lucent Lasso
7	Elbeiro Silva.		3127317787	San Francisco	—	Elbeiro Silva
8	nathemi ordoñes	25.521 990	316 802 1452	San francisco	—	nathemi ordoñes
9	Adolfo Leon moreno	76359158	3995351718	Angosturas	—	
10	Juan Bautista lasso	10315705	3216880965	Sanfransisco	—	
11	Moises Morales	76358019	3216880965	SanFrancisco	—	
12	José Bolívar Viveros	9816877	310 8394488	C. Municipal	—	José Bolivar Viveros
13	Dora Lilia Martinez Diaz	34676121	3174454038	San Francisco	—	Dora Lilia Martinez
14	Milder Guerrero	34319348	3145949505	Florencia	—	Milder Guerrero
15	Ali Bogote	34676098	3196642446	Florencia	—	Ali Bogote
16	Liliana Guerrero Ruiz	1143735 41	3148748358	Florida	—	
17	Esteban Viveros Pabon	1061088726	3205629558	Mercedes	—	
18	Nino Luna Perez	76.358026	3177280960	Florencia.	—	
19	Jose Ordoñez	4709224	3198297892	Florencia	—	Jose Ordoñes
20	Anyi Viviana Obregón	1007084884	3176535071	Angosturas.	—	Anyi Obregon

RESPECTO AL USO DE LA INFORMACIÓN: LA FUNDACIÓN SAHED, como entidad ejecutora solicita autorización al que suscribe, para el uso y continuo manejo de la información tanto de las bases de datos personales recolectada con ocasión de la cuantificación de resultados satisfactorios del presente proyecto, como la utilización en historias de vida, fotografías, videos, publicaciones u otro documento electrónico, audiovisual o impreso. Teniendo en cuenta que la recolección de la información se ha efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías constitucionales y legales en especial lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, se aclara que se suprimirá su identidad y se informa que esta información podrá ser objeto de tratamiento confidencial en el territorio Colombiano. Los que suscriben este listado lo hacen en señal de aceptación de las anteriores consideraciones.

Nombre del Responsable: Equipo Sahed

Powered by CamScanner

SAHED	PROYECTO "Fortalecimiento del nivel de producción agrícola para la competitividad laboral y empresarial de las comunidades rurales mediante transferencia técnica e innovación en la cosecha y comercialización de frutas y hortalizas en el departamento del Cauca"	Versión: 02 Fecha: 14/Julio/2023
	BPIN 2021000100335	
	LISTADO DE ASISTENCIA	

Fecha: 17 febrero 2024 Departamento: CAUCA Municipio: Florencia

Hora Inicio: 9:40 Duración (Horas): 5 horas Lugar: Biblioteca Municipal

OBJETIVO: Taller 1: Inducción e introducción a la SAH
2: Introducción a los SAH
3: Servicio y atención al Cliente

No	NOMBRE COMPLETO	No. CÉDULA	TELEFONO	VEREDA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	William moreno	76358466	3135299587	Angostura	—	william moreno
2	Aura Gallardo	27451041	3174815689	San Francisco	—	Aura Gallardo
3	Fenelón Ordoñes	4.709 063	323 603 0658	San francisco	—	Fenelón Ordoñes
4	Aslen Montilla Villota	1061086576	3207191690	Angostura S	—	
5	Alexandra Fernandez	1002992243	3145577549	los Arboles	—	
6	Yamile Urbano Fernandez	25577900	3113659207	los Arboles	—	Yamile Urbano
7	Carlos Humberto Rojas	17640243	3146058083	Los arbolos	—	
8	Shailes Rojas Fernandez	1.061753.700	3143596768	Los Arboles	—	
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

RESPECTO AL USO DE LA INFORMACIÓN: LA FUNDACIÓN SAHED, como entidad ejecutora solicita autorización el que suscribe, para el uso y continuo manejo de la información tanto de las bases de datos personales recolectada con ocasión de la cuantificación de resultados satisfactorios del presente proyecto, como la utilización en historias de vida, fotografías, videos, publicaciones u otro documento electrónico, audiovisual o impreso. Teniendo en cuenta que la recolección de la información se ha efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías constitucionales y legales en especial lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, se aclara que se suprimirá su identidad y se informa que esta información podrá ser objeto de tratamiento confidencial en el territorio Colombiano. Los que suscriben este listado lo hacen en señal de aceptación de las anteriores consideraciones.

Nombre del Responsable: Equipo Sahed.

Powered by CamScanner

TALLER SERVICIO AL CLIENTE

1. EJERCICIO PRACTICO ENTRE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

Por favor lea detenidamente el texto que se describe a continuación y responda a la pregunta de acuerdo con el concepto que usted logro entender respecto a la definición de *atención al cliente y servicio al cliente*.

Lectura

Supongamos que un cliente se contacta con una empresa para solicitar un pedido especial. La persona que la atiende lo hace de forma muy gentil, amable y servicial. Atiende todos sus requerimientos y hace unos compromisos de entrega acordes con lo solicitado. El cliente se va feliz, porque fue muy bien atendido. Cuando llega la fecha de entrega del pedido, este no le es entregado. Se comunica con la empresa y allí le indican que hubo un problema con su pedido y no le podrá ser entregado sino hasta dentro de una semana.

Pregunta
¿Estamos frente a una falla de atención al cliente o de servicio al cliente?

Respuesta

_____.

2. EJERCICIO PRACTICO LOS MOMENTOS DE VERDAD

Por favor lea detenidamente el texto que se describe a continuación y realice el ejercicio planteado de acuerdo con el concepto que usted logro entender respecto a la definición de *momentos de verdad.*

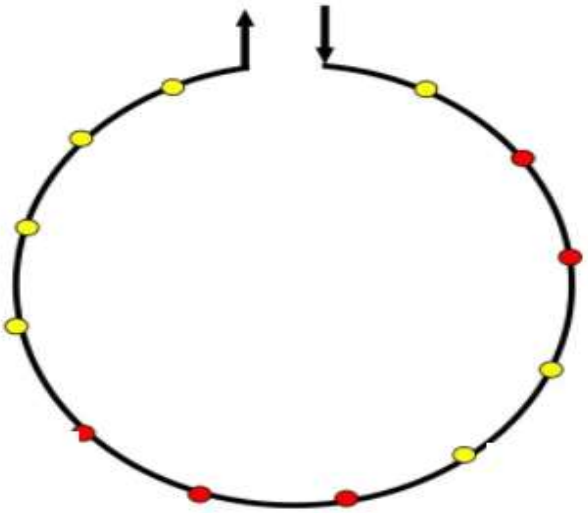
Lectura

Pedro Fuentes se dispone a comprar ropa en el almacén de su Marca favorita, al llegar la tienda el lugar cuenta con parqueadero exclusivo para sus clientes, el parqueadero está bien señalizado y ofrece óptimas condiciones de espacio y seguridad, la entrada al almacén es vistosa y es de fácil ubicación para los clientes, al ingresar al local el señor Pedro recibe un saludo amable por parte del vendedor y percibe una agradable fragancia que perfuma las prendas y el espacio y el lugar, al realizar sus compras Pedro cuenta con la asesoría permanente de un vendedor que está al pendiente de sus requerimientos y el cual lo acompaña durante todo el proceso hasta finalizar la compra y realizar el pago en caja, finalmente una amable mujer factura su pedido y le entrega una bolsa que además de contener la ropa que Pedro compro también incluye una muestra del perfume característico de las prendas que vende el almacén.

Ejercicio
Por favor identifique y escriba cada una de las frases que usted considera son un momento de verdad.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____.

3. EJERCICIO PRACTICO CICLO DE SERVICIO
De acuerdo con la definición del ciclo de servicio por favor realice el ciclo de servicio del restaurante "AL PALADAR "en el círculo y ubique cada frase en el orden que usted considere se desarrolla el ciclo de servicio.



ESPERA POR LA CARTA
RECEPCIÓN Y UBICACIÓN
SABOR Y PRESENTACIÓN DE LA COMIDA
SERVICIO INICIAL
ESPERA POR EL SERVICIO
ESPERA POR LA CARTA
ATENCIÓN DURANTE EL CONSUMO
FACILIDADES DE PARQUEO
PAGO DE LA CUENTA
ESPERA POR LA CUENTA
DESPEDIDA.

4. EJERCICIO PRACTICO TIPOS DE CLIENTES

De acuerdo con los conceptos aprendidos respecto a los tipos de clientes, mediante un juego de roles proponga a los participantes un ejercicio mediante el cual se simulen las siguientes situaciones:

Caso práctico

Al parecer el pedido de un CLIENTE AGRESIVO está extraviado, el cliente se a acerca a las instalaciones de la empresa y con un tono de voz salido de contexto solicita al vigilante que lo conduzca a la oficina del gerente, sin embargo el vigilante lo remite a un asesor de servicio al cliente, inmediatamente el cliente arremete verbalmente contra el asesor despachándose en quejas pidiendo reunirse con el gerente, al no poder manejar la situación con el cliente, el asesor remite la situación al coordinador de servicio al cliente, quien atiende amablemente al cliente, sin embargo el cliente continua muy molesto y no acepta las explicaciones del coordinador, durante

aproximadamente 10 minutos el coordinador revisa el sistema de información de la empresa y realiza las llamadas pertinentes para solucionar el problema del cliente, sin embargo, él cliente continua muy molesto y le dice al coordinador que es incompetente, negligente, que esta cansado de esperar, finalmente después de 15 minutos el coordinador soluciona el requerimiento del cliente y se da por terminada la situación.

De acuerdo con la situación plateada realice la retroalimentación respecto a la reacción que tuvo cada persona en relación con los roles que ejerció y como reacciono frente a la situación planteada