Jefferson Camilo Largo Piedrahita - Miguel steven Gonzales Perez

REFLEXIONES SOBRE EL VIDEO "RECUÉRDAME SOY TU CLIENTE" (ejemplo de la actividad)			
Situación	¿Qué espera el cliente?	¿Qué encontró?	¿Cómo califica el momento de verdad?
Taller automóvil	Que le dieran respuesta sobre el carro que tenía el ahí	una mala atención, porque no esperó que lo trataran así	malo 1/10
Banco	Que le solucionen el problema que tiene con su tarjeta.	Que le pidieran datos y al fin de todo no le dieran respuesta	no muy buena 4/10
Servicio fotocopiadora	Que la fotocopiadora ya estuviera buena, para poder usarla	Que el responsable de arreglarla no quiso y sacaba puras excusas	malo 2/10
Alquiler de autos			
Recepcionista hotel	Que le ofrecieran un buen servicio y le dieran un cuarto tranquilo	Encontró buena atención inicial y que le dieran el cuarto que necesitaba	muy bueno 10/10
Personal de atención hotel	Que le ofrecieran un buen espacio para el personal de la empresa de el	Que le dieran el espacio que necesitaba y la atención que esperaba	muy bueno 10/10

94/

Powered by CamScanner