SENA

www.sena.edu.co



SENA comunica

SENA

BIENVENIDOS!!!!!!!



NOMBRE DEL CURSO

CURSO SERVICIO AL CLIENTE

40 HORAS

SESIONES

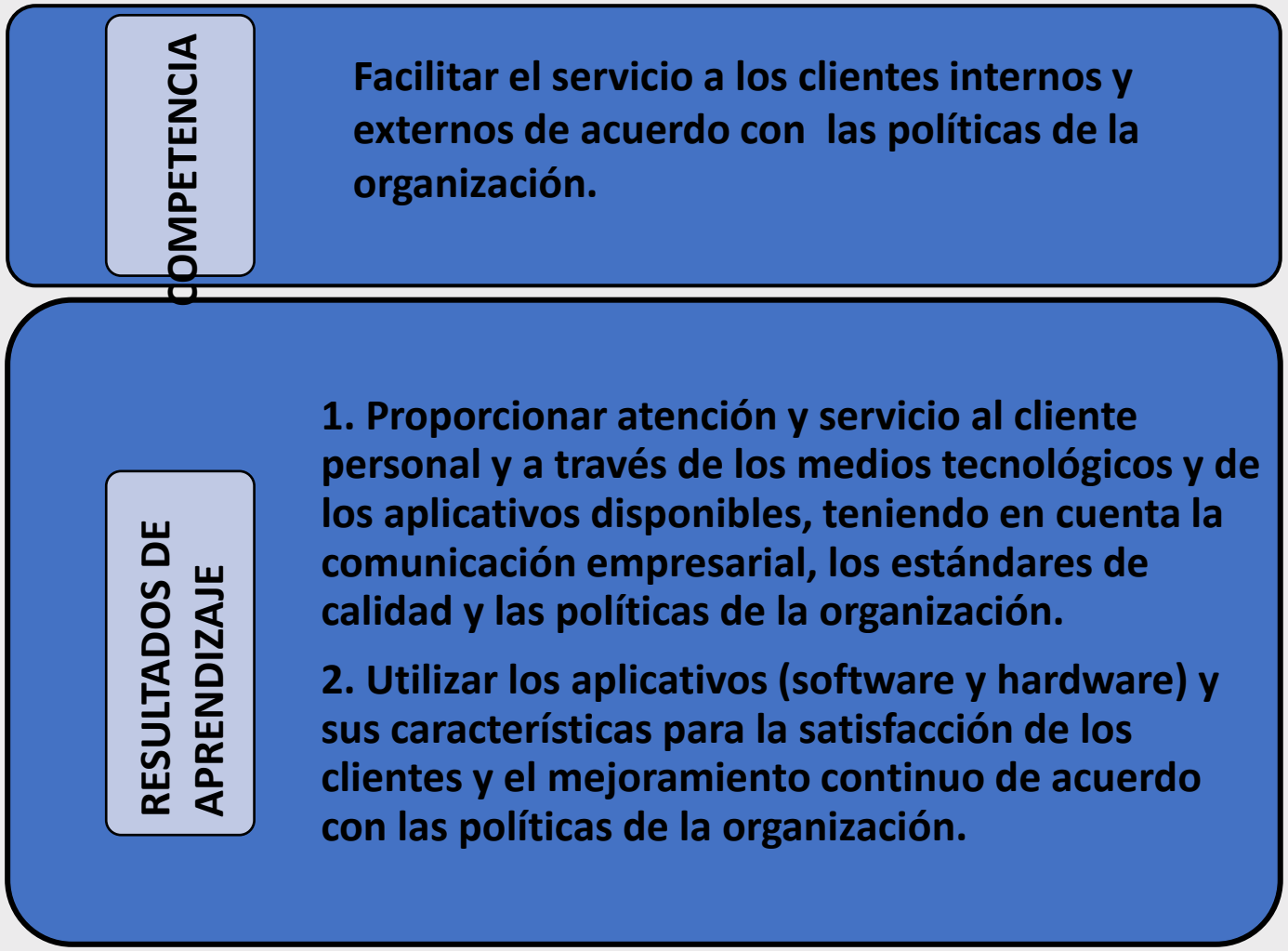
Sesión 1: Importancia servicio al cliente.

Sesión 2: Factores servicio al cliente.

Sesión 3: Características y Normas.

Sesión 4: Didáctica aprendizaje.

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA



SESION 1
SERVICIO AL CLIENTE

- **REFLEXIÓN INICIAL:**
- **El servicio al cliente es un arte el cual es necesario abordar con éxito para potencializar la relación con los clientes de la empresa.**

MISION

El SENA esta encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productiva que contribuyan al desarrollo social, económico, y tecnológico del país

VISION

En el 2020, el SENA será reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente, y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas, que incidirán positivamente en la competitividad de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Cuando un cliente encuentra el producto que busca y además recibe un buen servicio, queda satisfecho y esta satisfacción hace que regrese de nuevo y es muy probable que nos recomiende con otros consumidores.

SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al clientes es la atención que una empresa brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos.

SERVICIO AL CLIENTE

Factores del servicio al Cliente

- Amabilidad.
- Atención Personalizada.
- Rapidez en la atención.
- Ambiente Agradable.
- Comodidad
- Seguridad

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

- Intangible: No se puede tocar, vender o saborear, sin embargo se siente.
- Irreparable: No es posible reprocesarlo cuando existe un error, por eso se debe garantizar de antemano con capacitación o entrenamiento.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

- Perecedero: No es almacenable, se consume inmediatamente, por lo que se requiere gran atención y actitud por parte de la persona que lo presta.
- No da espera: Es ya en el momento solicitado, el cliente es el único que determina cuando lo requiere.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

- El cliente participa en su fabricación: El determina donde, cuando y como va a a utilizar el servicio y evalúa la calidad posteriormente.
- Indivisible: No se puede partir o prestar incompleto por que genera insatisfacción.

NORMAS DEL BUEN SERVICIO

- Siempre resuelva los malos entendidos.
- Sonría con sinceridad.
- Demuestre interés por las inquietudes de los clientes.
- Evite el egoísmo y el querer sobresalir.
- Mire a los ojos.
- De la mano vigorosamente.
- Escuche con atención a cada persona.

PECADOS DEL SERVICIO

- Apatía.
- Salir rápido del asunto.
- Frialdad.
- Descalificar.
- Ser mecanizado.
- Hacer todo por el manual.
- Pasar la pelota a otro.

MANDAMIENTOS PARA PRESTAR UN EXCELENTE SERVICIO

