Regional Risaralda
Centro de Comercio y Servicios
TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
EVIDENCIA

Fecha:
Nombre del Aprendiz:

1. Relaciona las columnas según lo que caracteriza a los tipos de clientesdifíciles

Minucioso	Siempre tiene prisa
Grosero	Es amable, pero puede excedersecon el tiempo de llamada
Impulsivo	Puede ser ofensivo al expresarse
Impaciente	Cambia constantemente deopinión
Amigable	Sabe lo que quiere

2. Completa el esquema los pasos para un trato adecuado:



3. Escribe en la línea el tipo de objeción que corresponda según la frase:

- "Estoy pensando en no renovar mi contrato, ya que el internet ha falladoconstantemente" _____
- "¿Tienen el mejor servicio en telefonía…? Pero he escuchado que a variaspersonas les falla su señal. _____
- "¿Es decir que me subirán la cuota el próximo año aunque tenga el mismoservicio?"_____
- "Estoy cómodo con mi servicio, ¿A poco si son la mejor compañía?"

_____

4. Escribe en los paréntesis el inciso que corresponda al manejo deobjeciones:

( ) "Claro que sí, tiene razón. Sin embargo este servicio le puedeconvenir por…"

( ) "Muchas gracias por exponer su inconformidad, esto ayudará a proporcionar un mejor servicio."

( ) "Me comenta que el internet de suteléfono está fallando, gracias por permitir que le ayude.
Verificaré el servicio y por favor siga los pasos que le indicaré…. "

( ) "Entiendo su duda, sin embargo,debe estar tranquilo porque el servicio no subirá de precio el siguiente año."

a. Aclara cualquiermalentendido

b. Acepta sus comentariospositivamente

c. El cliente siempre tiene larazón

d. Aclara sus dudas o problemascon paciencia y amabilidad

Regional Risaralda
Centro de Comercio y Servicios
TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
EVIDENCIA