5. Manejo de objeciones

Angie Toro 90/100 Borrador

No devuelta Devolver

trabajo clientes.docx Abrir con

Ver plataforma capacítate https://capacitateparaelempleo.org/cursos/view/55 e investigar toda la información contenida en la Lección 1. Sobre los aspectos para tener y aprender cómo manejar objeciones de

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

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

2 Completa los esquemas

Página 1 de 3

Archivos
Entregada el 1 oct a las 15:37
Ver historial
trabajo clientes.do...

Calificación
90/100

Comentarios privados
Paula Marcela ...
16 oct a las 10:53
more
Muchas gracias por tu compromiso en la entrega de evidencias.

5. Manejo de objeciones

Santiago Velez 80/100 Borrador

No devuelta Devolver

DOC-20241001-WA0011..docx Abrir con

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

5. Asume errores y repararlos y ofrece disculpas

1. Escúchalos

Página 2 de 4

Archivos
Entregada el 2 oct a las 13:38
Ver historial
DOC-20241001-W...

Calificación
80/100

Comentarios privados
Paula Marcela ...
16 oct a las 10:54
more
No completaste el esquema
Añade un comentario ...

5. Manejo de objeciones

Maicol Vera 90/100 Borrador

No devuelta Devolver

- "Estoy cómodo con mi servicio, ¿A poco si son la mejor compañía?"
objeción de conformidad o resistencia de cambio.

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

(c) "Claro que sí, tiene razón. Sin embargo este servicio le puede convenir por..." — a. Aclara cualquier malentendido

(b) "Muchas gracias por exponer su inconformidad, esto ayudará a proporcionar un mejor servicio." — b. Acepta sus comentarios positivamente

(a) "Me comenta que el internet de su teléfono está fallando, gracias por permitir que le ayude. Verificaré el servicio y por favor siga los pasos que le indicaré...." — c. El cliente siempre tiene la razón

(d) "Entiendo su duda, sin embargo, debe — d. Aclara sus dudas o problemas con

Página 2 de 4

Archivos
Entregada el 1 oct a las 15:41
Ver historial
5. Evidencia de Ev...

Calificación
90/100

Comentarios privados
Paula Marcela ...
16 oct a las 10:55
more
Gracias por el compromiso y el cumplimiento en la entrega de evidencias.