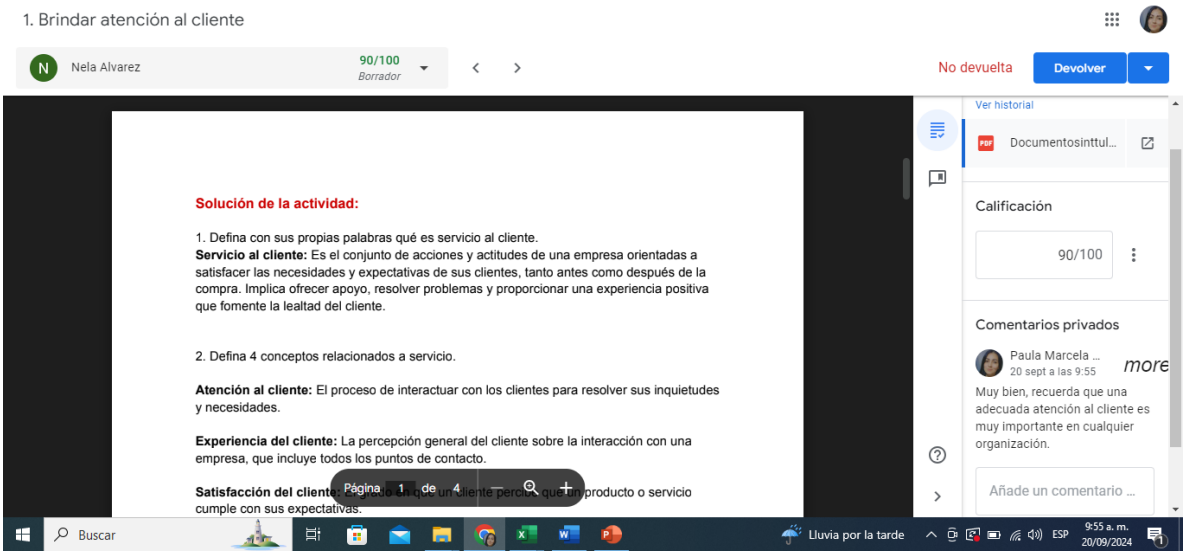
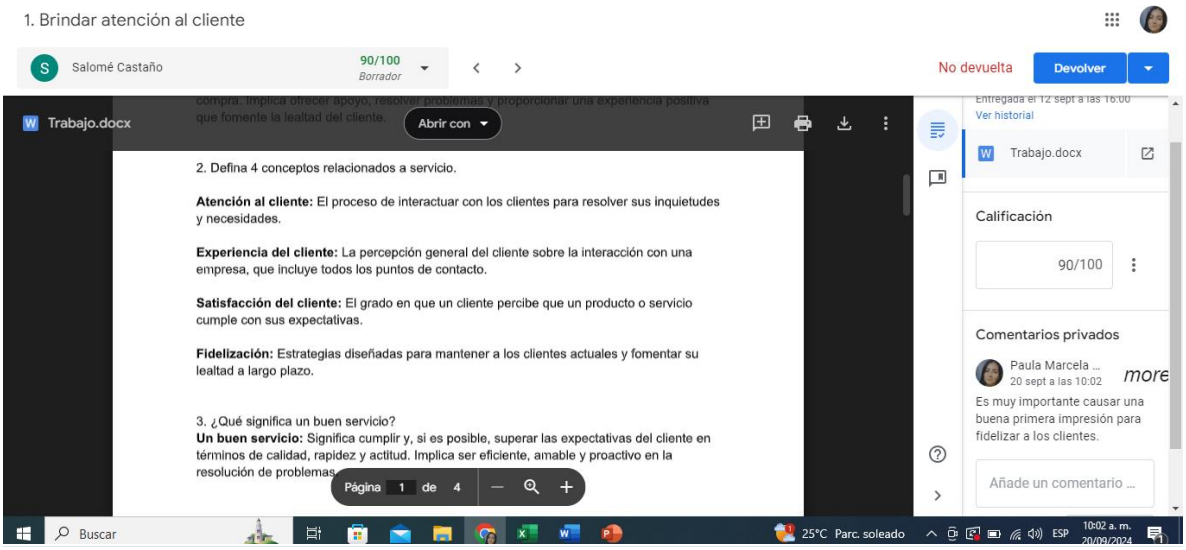
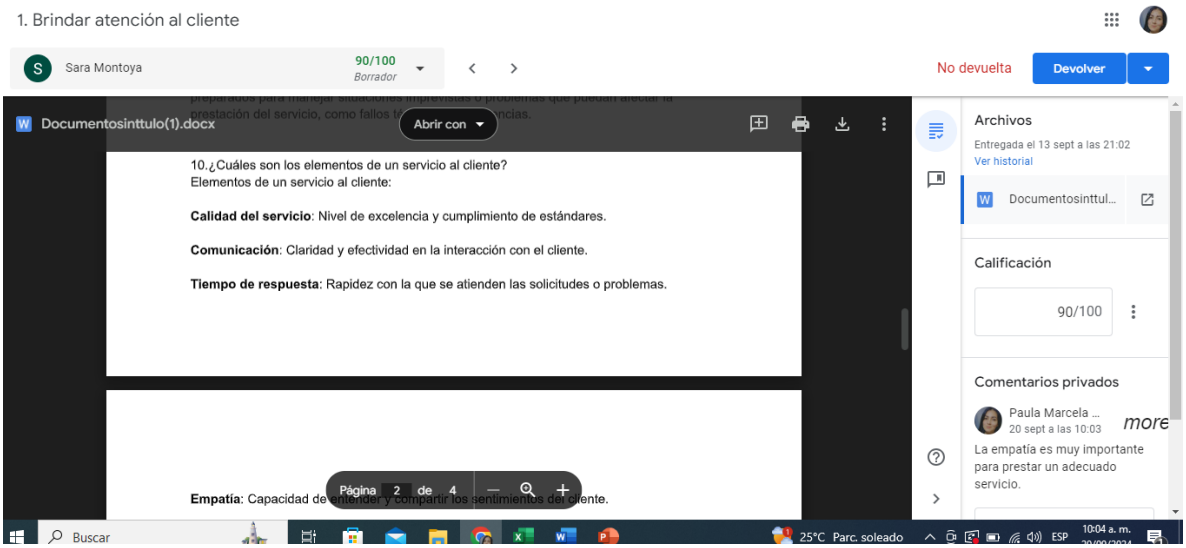

1. Brindar atención al cliente
Nela Alvarez
90/100
Borrador
No devuelta
Devolver
Solución de la actividad:
1. Defina con sus propias palabras qué es servicio al cliente.
Servicio al cliente: Es el conjunto de acciones y actitudes de una empresa orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, tanto antes como después de la compra. Implica ofrecer apoyo, resolver problemas y proporcionar una experiencia positiva que fomente la lealtad del cliente.
2. Defina 4 conceptos relacionados a servicio.
Atención al cliente: El proceso de interactuar con los clientes para resolver sus inquietudes y necesidades.
Experiencia del cliente: La percepción general del cliente sobre la interacción con una empresa, que incluye todos los puntos de contacto.
Satisfacción del cliente: El grado en que un cliente percibe que un producto o servicio cumple con sus expectativas.
Página 1 de 4
Ver historial
Documentosinttul...
Calificación
90/100
Comentarios privados
Paula Marcela ...
20 sept a las 9:55
more
Muy bien, recuerda que una adecuada atención al cliente es muy importante en cualquier organización.
Añade un comentario ...
Buscar
Lluvia por la tarde
ESP
9:55 a. m.
20/09/2024


1. Brindar atención al cliente
Salomé Castaño
90/100
Borrador
No devuelta
Devolver
Trabajo.docx
Abrir con
2. Defina 4 conceptos relacionados a servicio.
Atención al cliente: El proceso de interactuar con los clientes para resolver sus inquietudes y necesidades.
Experiencia del cliente: La percepción general del cliente sobre la interacción con una empresa, que incluye todos los puntos de contacto.
Satisfacción del cliente: El grado en que un cliente percibe que un producto o servicio cumple con sus expectativas.
Fidelización: Estrategias diseñadas para mantener a los clientes actuales y fomentar su lealtad a largo plazo.
3. ¿Qué significa un buen servicio?
Un buen servicio: Significa cumplir y, si es posible, superar las expectativas del cliente en términos de calidad, rapidez y actitud. Implica ser eficiente, amable y proactivo en la resolución de problemas.
Página 1 de 4
Entregada el 12 sept a las 16:00
Ver historial
Trabajo.docx
Calificación
90/100
Comentarios privados
Paula Marcela ...
20 sept a las 10:02
more
Es muy importante causar una buena primera impresión para fidelizar a los clientes.
Añade un comentario ...
Buscar
25°C Parc. soleado
ESP
10:02 a. m.
20/09/2024


1. Brindar atención al cliente
Sara Montoya
90/100
Borrador
No devuelta
Devolver
Documentosinttulo(1).docx
Abrir con
10.¿Cuáles son los elementos de un servicio al cliente?
Elementos de un servicio al cliente:
Calidad del servicio: Nivel de excelencia y cumplimiento de estándares.
Comunicación: Claridad y efectividad en la interacción con el cliente.
Tiempo de respuesta: Rapidez con la que se atienden las solicitudes o problemas.
Empatía: Capacidad de entender y compartir los sentimientos del cliente.
Página 2 de 4
Archivos
Entregada el 13 sept a las 21:02
Ver historial
Documentosinttul...
Calificación
90/100
Comentarios privados
Paula Marcela ...
20 sept a las 10:03
more
La empatía es muy importante para prestar un adecuado servicio.
Buscar
25°C Parc. soleado
ESP
10:04 a. m.