DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN
LIDERAZGO, MOTIVACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO
SERVICIO AL CLIENTE
CUESTIONARIO ANEXO A GUÍAS DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN: guía #1

OBSERVAR **VIDEO**: https://www.youtube.com/watch?v=QtGB3JvdJHw



De acuerdo al video propuesto hacer un comentario que el aporte este para establecer el liderazgo, la motivación y trabajo en equipo y responder las siguientes preguntas anexos en la guía de aprendizaje.

1- Como jefe o líder de un departamento, ¿cómo establecería armonía entre los miembros de su personal?
2- ¿Qué debe hacerse a su criterio para ser un buen jefe o líder?
3- ¿Cuáles son sus virtudes, según sus subordinados?
4- ¿Cuáles son sus debilidades, según sus subordinados?
5- Relate una anécdota en la cual usted ha tenido la oportunidad de contractar personal o dirigirlo directa o indirectamente en su actual o último empleo. ¿Cuánto tiempo han permanecido con usted? ¿Cómo han resultado?
6- ¿De qué manera se comunica con el personal? ¿Y con los superiores?
7- ¿Cómo despediría a un empleado que no se desempeña adecuadamente?
8- ¿De qué manera actúa cuando debe enfrentar u problema?
9- Después de tomar una decisión, ¿la mantiene?
10- ¿Ha tenido la oportunidad de supervisar a personas de nivel alto?
11- ¿Sus subordinados recurren a usted para plantearle problemas privados?
12- ¿Cómo incentiva usted el crecimiento de la gente de su departamento?
13- ¿Suele manejar su departamento o sector con el criterio de “hagamos lo justo”, o con el de “mejor no destacarse demasiado para no tener problemas”?
14- ¿Alguna vez tuvo que delegar sus responsabilidades?
15- ¿Alguna vez ha sido directamente responsable por alguna ganancia (o pérdida) de la empresa?
16- ¿Cómo logra que las personas hagan lo que usted desea o aquello que usted entiende que es lo mejor en cada caso?

ACTIVIDADES DE AVALUACION: guía #2

3.1.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

Apariencia y actitud personal, Expresión oral y escrita. Autocontrol y prudencia, Relaciones interpersonales Cadena de suministro. Comunicación con el cliente, Etiqueta y protocolo, Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos. Relaciones Públicas, Políticas de la organización, Trabajo en Equipo, Normas de cortesía, Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente. Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los procesos del servicio al cliente. Servicio al Cliente: Cliente, Tipos de clientes, Servicio Estándares del servicio, Triángulos del Servicio: Interno y externo, Momentos de Verdad, Ciclo del Servicio Estrategias de Atención Personalizada: Cara a cara. Valor agregado Clasificación de los Clientes. Manejo de la agenda Libreta de Calificaciones del cliente Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Cité fono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles.

Comunicaciones Telefónicas. Normas de Cortesía Telefónica. Elementos de apoyo: Fono memo, agendas, directorios, manuales o electrónicos. Fundamentos de conservación documental. Soportes documentales. Concepto y tipos de soportes. Administración del Tiempo.

Establezca un glosario con cada una de las palabras propuestas en el punto 3.1.1.

ENVIAR EVIDENCIA DE SU TRABAJO AUTONOMO AL EMAIL: carchac1@hotmail.com

PLAZO: 7 de marzo de 2020

Contenido: actividades propuestas en este anexo de las 2 guías de aprendizaje.

Instructor: CARLOS ALBERTO CHACON MORALES

CELULAR: 310-3941877