DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN
Servicio al cliente FICHA:2132567
Taller anexo a guías de aprendizaje

1. ACTIVIDADES DE EVALUACION DE APRENDIZAJE

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, Citó 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.

1.2 ESTABLEZCA UN GLOSARIO:

De acuerdo al conocimiento de conceptos y principios el aprendiz deberá hacer documento Word con un glosario de palabras, donde el aprendiz buscara la definición de cada concepto de acuerdo al material de apoyo y la consulta que este realice para su elaboración.

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

PLAZO: 30 de abril de 2020

Contenido: actividades 1.1 y 1.2 propuestas en este taller

Instructor: CARLOS ALBERTO CHACON MORALES

CELULAR: 310-3941877