

Correo: Margarita Maria Valen... x P_13530001_V_3128287_R_66... x Gestor de contraseñas de Goo... x Recibidos (6) - mvalenciamis... x +

← → ↻ https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/assign/view.php?id=2795429&rownum=0&action=grader&userid=172056 ☆ ⬇ ⚙

SENA Studies Ingeniero Dashboard Adobe Acrobat Inicio Bandeja de entrada... posipedia Clases Ejecución de la for... Symbaloo - Tus fav... DIVERSIDAD FUNC... Juegos Friv

Curso: SERVICIO AL CLIENTE (3128287)
Evidencia: AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y...
Ver todos los envíos

MELANI DAYANA GUERRERO PLAZAS
1034779184, melanid.guerrero184@educacion...

Cambiar usuario ▼

5 de 79 ▼ Restablecer preferencias de tabla

Calificación

Calificación sobre 100

100

Calificación actual en el libro de calificaciones

A

Comentarios de retroalimentación

Cordial saludo

Dayana excelente trabajo. Los clientes son la razón de ser de toda empresa porque gracias a ellos se pueden elaborar, comercializar productos y ofrecer servicios; el éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda y satisfacción de los clientes internos y externos.

Margarita Valencia O.
Tutora Virtual

Notificar a los aprendices Guardar cambios Guardar y mostrar siguiente Reiniciar

Correo: Margarita Maria Valen... x P_13530001_V_3128287_R_66... x Gestor de contraseñas de Goo... x Recibidos (6) - mvalenciamis... x +

← → ↻ https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/assign/view.php?id=2795429&rownum=0&action=grader&userid=1254926 ☆ ⬇ ⚙

SENA Studies Ingeniero Dashboard Adobe Acrobat Inicio Bandeja de entrada... posipedia Clases Ejecución de la for... Symbaloo - Tus fav... DIVERSIDAD FUNC... Juegos Friv

Curso: SERVICIO AL CLIENTE (3128287)
Evidencia: AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y...
Ver todos los envíos

MONICA CARPIO TORRES
1067850037, monicacarpio2020@gmail.com

Cambiar usuario ▼

18 de 79 ▼ Restablecer preferencias de tabla

Calificación

Calificación sobre 100

100

Calificación actual en el libro de calificaciones

A

Comentarios de retroalimentación

Cordial saludo

Monica excelente trabajo, Para ganar al cliente negociador, debes prestar mucha atención, mostrar empatía y demostrar que tu empresa está dispuesta a negociar. Pero recuerda: no cedas a todos sus pedidos, las ofertas de la compañía deben ser limitadas.

Margarita Valencia O.
Tutora Virtual

Notificar a los aprendices Guardar cambios Guardar y mostrar siguiente Reiniciar

Correo: Margarita Maria Valen... x P_13530001_V_3128287_R_66... x Gestor de contraseñas de Goo... x Recibidos (6) - mvalenciamis... x +

← → ↻ https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/assign/view.php?id=2795429&rownum=0&action=grader&userid=1413401 ☆ ⬇ ⚙

SENA Studies Ingeniero Dashboard Adobe Acrobat Inicio Bandeja de entrada... posipedia Clases Ejecución de la for... Symboloo - Tus fav... DIVERSIDAD FUNC... Juegos Friv

Curso: SERVICIO AL CLIENTE (3128287)
Evidencia: AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y...
Ver todos los envíos

SARA LORENA ALBA PALACIOS
1055312832, naarelorasa@gmail.com

Cambiar usuario

33 de 79 Restablecer preferencias de tabla

Calificación

Calificación sobre 100

100

Calificación actual en el libro de calificaciones

A

Comentarios de retroalimentación

Cordial saludo

Lorena excelente trabajo, Recordemos que ya no estamos en los tiempos en que las empresas decidían la oferta y los clientes simplemente se plegaban a sus decisiones. La ecuación se ha invertido: es el cliente el que, en función de sus necesidades, determina los mercados.

Margarita Valencia O.
Tutora Virtual

Notificar a los aprendices Guardar cambios Guardar y mostrar siguiente Reiniciar

Correo: Margarita Maria Valen... x P_13530001_V_3128287_R_66... x Gestor de contraseñas de Goo... x Recibidos (6) - mvalenciamis... x +

← → ↻ https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/discuss.php?id=1905074 ☆ ⬇ ⚙

SENA Studies Ingeniero Dashboard Adobe Acrobat Inicio Bandeja de entrada... posipedia Clases Ejecución de la for... Symboloo - Tus fav... DIVERSIDAD FUNC... Juegos Friv

APRENDIZAJE - GUÍA 1
Guía de aprendizaje 1
Material de formación 1
AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos...
AA1-EV02: Foro. "Juego de roles".
JUEGO DE ROLES
Material de formación 2
AA2-EV01: Cuestionario: cliente, servicio al clien...
AA2-EV02: Foro. «Ciclo de servicio».
Material de formación 3
AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio ...
Material de formación 4
AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.
SESIONES EN LÍNEA
Reporte del curso

rápidamente sin necesidad de haber visitado tantas áreas de la organización

Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.

1. Escuchar atentamente su inconformidad, comprendiéndolo, teniendo un trato amable, mostrando interés por su problema y que sea resuelto.
2. Como funcionario de la organización, y hasta donde llega mi alcance de acuerdo a mis funciones y al área a la que pertenezco, verifico porque sus pagos no han sido hechos, si hubo retrasos, etc. Si el error es por parte de otra área, me dirijo allí, y expongo la situación.
3. Me apropio del caso, espero una respuesta y solución concreta del área, le explico con detalles al cliente lo que pudo haber pasado por la demora en sus pagos, pido sus datos personales para seguir su caso de primera, y que su nivel de satisfacción no siga descendiendo.
4. Hago seguimiento de su caso internamente para que sea atendido lo más oportuno, sin más retrasos.

Calificación máxima: 100 (1) 100 Enlace permanente Editar Borrar Responder

Re: JUEGO DE ROLES
de MARGARITA MARIA VALENCIA OSORIO - miércoles, 20 de noviembre de 2024, 10:54

Cordial saludo

Marcela excelente trabajo, El nuevo cliente lo obtienes al generar una experiencia única para cada cliente, de tal forma que quede satisfecho y contento, que reconozca que hiciste un cambio positivo en su vida y te vea como su mejor opción.

Margarita Valencia O.
Tutora Virtual

Calificación máxima: - Enlace permanente Mostrar mensaje anterior Editar Dividir Borrar Responder

→ Juego de roles RESPUESTA - FORO - JUEGO DE ROLES →