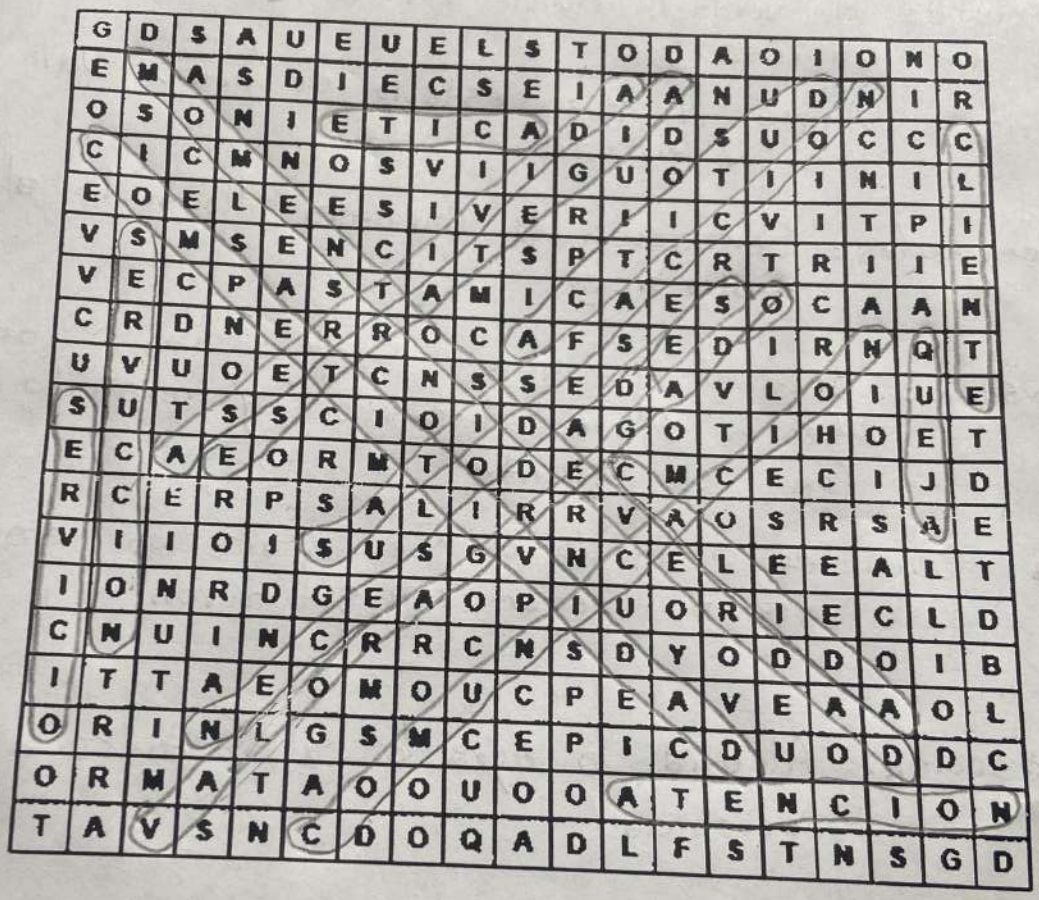
Después de resolver la sopa de letra defina las palabras allí escritas.

Sopa de letras de SERVICIO AL CLIENTE



G	D	S	A	U	E	U	E	L	S	T	O	D	A	O	I	O	N	O
E	M	A	S	D	I	E	C	S	E	I	A	A	N	U	D	N	I	R
O	S	O	N	I	E	T	I	C	A	D	I	D	S	U	O	C	C	C
C	I	C	M	N	O	S	V	I	I	G	U	O	T	I	I	N	I	L
E	O	E	L	E	E	S	I	V	E	R	I	I	C	V	I	T	P	I
V	S	M	S	E	N	C	I	T	S	P	T	C	R	T	R	I	I	E
V	E	C	P	A	S	T	A	M	I	C	A	E	S	O	C	A	A	N
C	R	D	N	E	R	R	O	C	A	F	S	E	D	I	R	N	Q	T
U	V	U	O	E	T	C	N	S	S	E	D	A	V	L	O	I	U	E
S	U	T	S	S	C	I	O	I	D	A	G	O	T	I	H	O	E	T
E	C	A	E	O	R	M	T	O	D	E	C	M	C	E	C	I	J	D
R	C	E	R	P	S	A	L	I	R	R	V	A	O	S	R	S	A	E
V	I	I	O	I	S	U	S	G	V	N	C	E	L	E	E	A	L	T
I	O	N	R	D	G	E	A	O	P	I	U	O	R	I	E	C	L	D
C	N	U	I	N	C	R	R	C	N	S	D	Y	O	D	D	O	I	B
I	T	T	A	E	O	M	O	U	C	P	E	A	V	E	A	A	O	L
O	R	I	N	L	G	S	M	C	E	P	I	C	D	U	O	D	D	C
O	R	M	A	T	A	O	O	U	O	O	A	T	E	N	C	I	O	N
T	A	V	S	N	C	D	O	Q	A	D	L	F	S	T	N	S	G	D

Palabras a encontrar:

SERVICIO
CLIENTE
PRINCIPIOS
CALIDAD
MOMENTOSDEVERDAD
TRIANGULODESERVICIO
ACTITUD
NECESIDADES
COMUNICACION
ASERTIVIDAD
ESTRATEGIA
ATENCION
COMPETITIVIDAD
ETICA
SATISFACCION
SERVUCCION
VALORAGREGADO
QUEJA

1. Servicio: Actividad que se presta para satisfacer una Necesidad

2. Cliente: Persona que utiliza los Servicios.

3. Calidad: Superioridad o excelencia del servicio o producto

4. Momentos de verdad: donde cliente crea una Buena imagen de la empresa

5. Actitud: Animo y Buen estado de humor para realizar una Actividad.

6. Necesidades: Sensacion de Carencia llevando al deseo de Satisfacer

7 ATENSION: Ofrecer ya sean Sugerencias Productos o Atender Algun disgusto generando interacción Con el Cliente

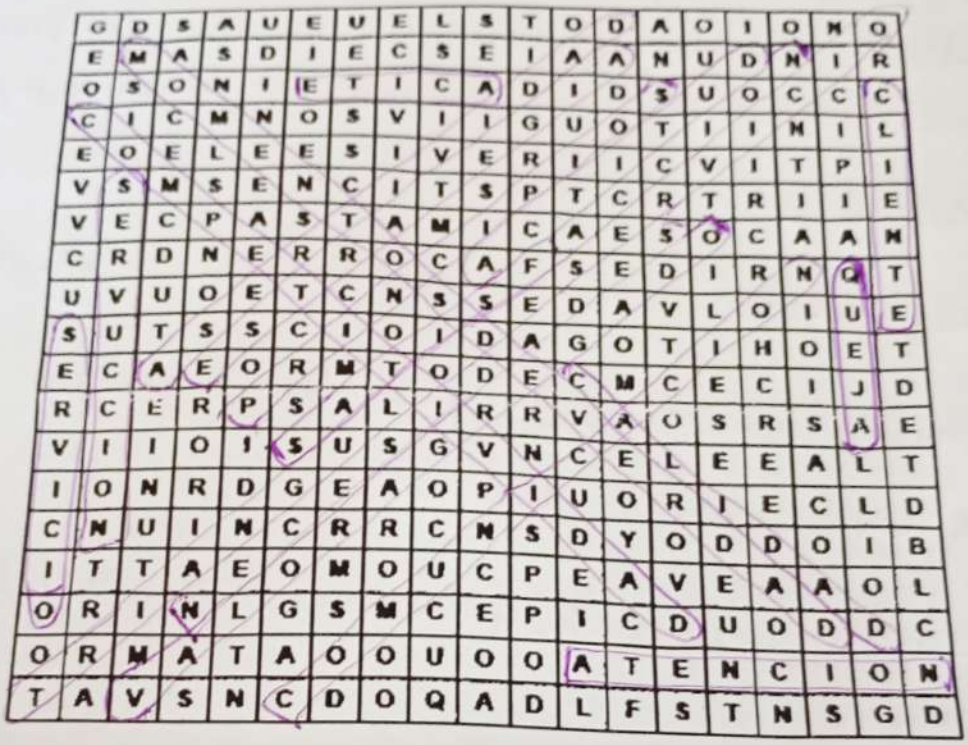
8. Etica: Caracter o modo de Ser para No reaccionar de mala forma Según la Situación.

9. Satisfaccion: Alegría o Agrado al satisfacer una Necesidad

10. Queja: expresión de desagrado generado por algun motivo.

Después de resolver la sopa de letra defina las palabras allí escritas.

Sopa de letras de SERVICIO AL CLIENTE



G	D	S	A	U	E	U	E	L	S	T	O	D	A	O	I	O	M	O
E	M	A	S	D	I	E	C	S	E	I	A	A	N	U	D	M	I	R
O	S	O	N	I	E	T	I	C	A	D	I	D	S	U	O	C	C	C
C	I	C	M	N	O	S	V	I	I	G	U	O	T	I	I	M	I	L
E	O	E	L	E	E	S	I	V	E	R	I	I	C	V	I	T	P	I
V	S	M	S	E	N	C	I	T	S	P	T	C	R	T	R	I	I	E
V	E	C	P	A	S	T	A	M	I	C	A	E	S	O	C	A	A	M
C	R	D	N	E	R	R	O	C	A	F	S	E	D	I	R	N	Q	T
U	V	U	O	E	T	C	N	S	S	E	D	A	V	L	O	I	U	E
S	U	T	S	S	C	I	O	I	D	A	G	O	T	I	H	O	E	T
E	C	A	E	O	R	M	T	O	D	E	C	M	C	E	C	I	J	D
R	C	E	R	P	S	A	L	I	R	R	V	A	O	S	R	S	A	E
V	I	I	O	I	S	U	S	G	V	N	C	E	L	E	E	A	L	T
I	O	N	R	D	G	E	A	O	P	I	U	O	R	I	E	C	L	D
C	N	U	I	N	C	R	R	C	N	S	D	Y	O	D	D	O	I	B
I	T	T	A	E	O	M	O	U	C	P	E	A	V	E	A	A	O	L
O	R	I	N	L	G	S	M	C	E	P	I	C	D	U	O	D	D	C
O	R	M	A	T	A	O	O	U	O	O	A	T	E	N	C	I	O	N
T	A	V	S	N	C	D	O	Q	A	D	L	F	S	T	N	S	G	D

Palabras a encontrar:

SERVICIO
CLIENTE
PRINCIPIOS
CALIDAD
MOMENTOSDEVERDAD
TRIANGULODESERVICIO
ACTITUD
NECESIDADES
COMUNICACION
ASERTIVIDAD
ESTRATEGIA
ATENCION
COMPETITIVIDAD
ETICA
SATISFACCION
SERVUCCION
VALORAGREGADO
QUEJA

Queja: Descontento por un servicio prestado oportuno o eficazmente.

Comunicación: Interacción entre dos personas o mas, mediante la palabra o escrita,

Servicio: Conjunto de actividades aptitudes y actitudes para satisfacción de una necesidad

Necesidades: Estado de un ser en que se halla en carencia de un elemento.

Asertividad: habilidad que permite las personas, expresar de manera adecuada sus emociones frente a otra persona

Atención: Capacidad de seleccionar y concentrarse frente una situación

Estrategia: Planificación que se llevara acabo con la finalidad de cumplir un objetivo.

Competitividad: Capacidad para crear e implementar estrategias.

Etica: Creencias sobre lo que es correcto o equivocado en la conducta de la persona

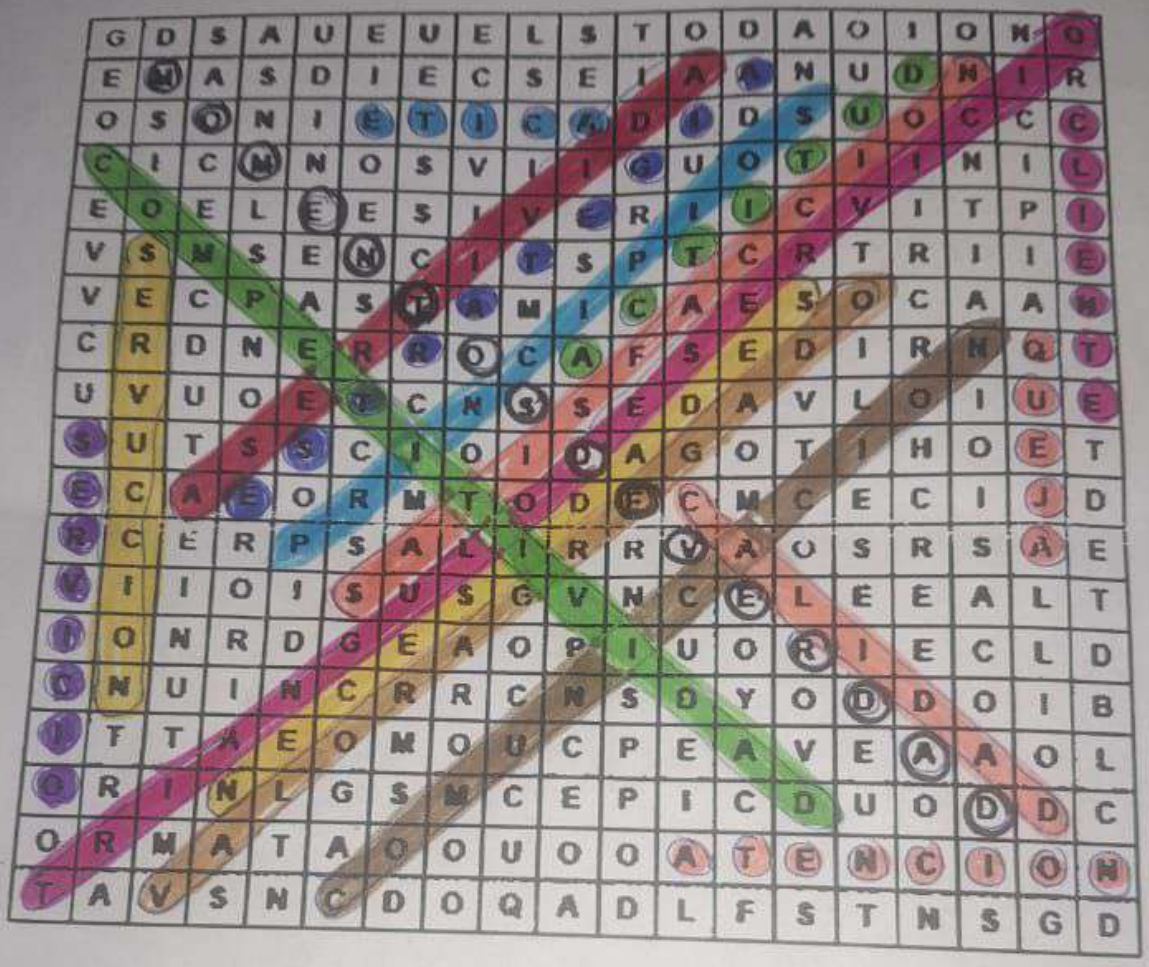
Calidad: Capacidad que pose un objeto para satisfacer necesidad implicitas o explicitas segun parametro.

Triangulo de servicio Identificar varios elementos

.♡♥.

Después de resolver la sopa de letra defina las palabras allí escritas.

Sopa de letras de SERVICIO AL CLIENTE



Palabras a encontrar:

- SERVICIO
- CLIENTE
- PRINCIPIOS
- CALIDAD
- MOMENTOSDEVERDAD
- RIANGULODESERVICIO
- ACTITUD
- NECESIDADES
- COMUNICACION
- ASERTIVIDAD
- ESTRATEGIA
- ATENCION
- COMPETITIVIDAD
- ETICA
- SATISFACCION
- SERVUCCION
- VALORAGREGADO
- QUEJA

.♡♥.

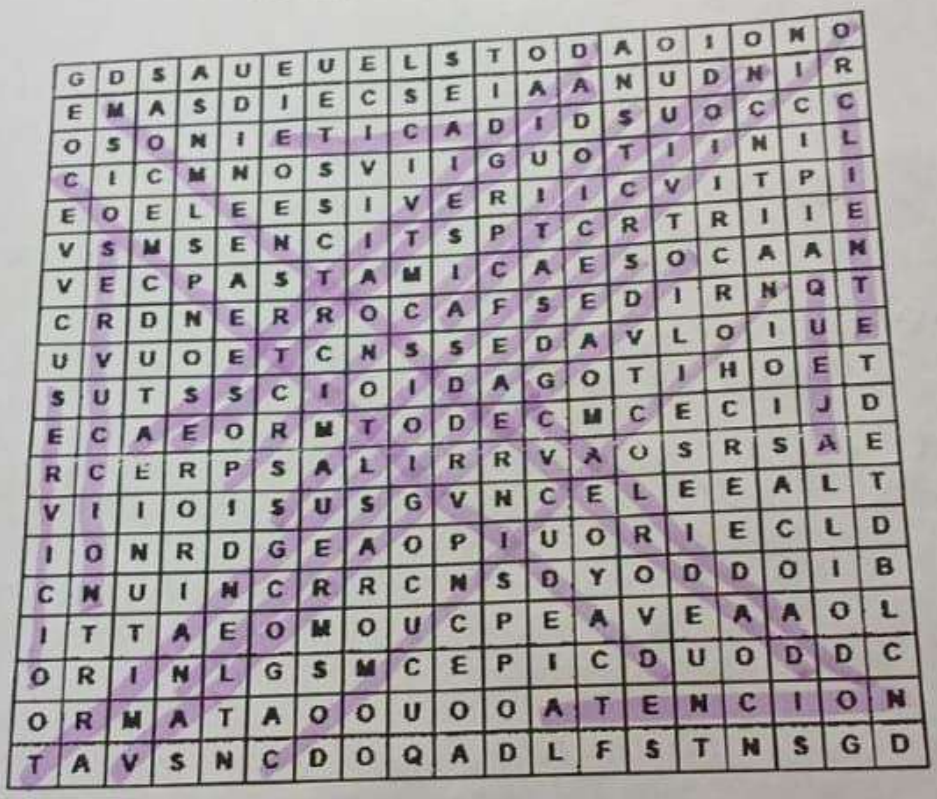
1 Necesidades: Lo que las personas requieren para estar satisfechos
2 Comunicación: Compartir información o ideas entre personas
3 Estrategia: Plan diseñado para lograr un objetivo
4 Atención: Prestar interes o enfocarse en lo que alguien dice o hace
5 Satisfacción: Sentimiento de complimiento que se obtiene cuando se Complen las expectativas.
6 Queja: Expresión de insatifacción respecto a un servicio.
7 Competitividad: La capacidad para sobresalir y tener éxito frente a otros en un entorno de competencia.
8 Asertividad: Capacidad de expresar opiniones de manera clara y respetuosa.
9 Principios: Son las reglas fundamentales que guian las decisiones de una persona.
10 calidad: Grado de excelencia de un producto o servicio.

7. Chatbots:
Los chatbots usan inteligencia artificial para responder automáticamente las consultas más comunes, brindando soporte 24/7.

8. Inclusión de preguntas frecuentes en una página web:
En esta sección garantizamos que los clientes vayan directamente allí y busquen su consulta para que sea una consulta más rápida sin necesidad de algún contacto de la empresa.

Después de resolver la sopa de letra defina las palabras allí escritas.

Sopa de letras de SERVICIO AL CLIENTE



G	D	S	A	U	E	U	E	L	S	T	O	D	A	O	I	O	M	O
E	M	A	S	D	I	E	C	S	E	I	A	A	N	U	D	M	I	R
O	S	O	N	I	E	T	I	C	A	D	I	D	S	U	O	C	C	C
C	I	C	M	N	O	S	V	I	I	G	U	O	T	I	I	N	I	L
E	O	E	L	E	E	S	I	V	E	R	I	I	C	V	I	T	P	I
V	S	M	S	E	N	C	I	T	S	P	T	C	R	T	R	I	I	E
V	E	C	P	A	S	T	A	M	I	C	A	E	S	O	C	A	A	N
C	R	D	N	E	R	R	O	C	A	F	S	E	D	I	R	N	Q	T
U	V	U	O	E	T	C	N	S	S	E	D	A	V	L	O	I	U	E
S	U	T	S	S	C	I	O	I	D	A	G	O	T	I	H	O	E	T
E	C	A	E	O	R	M	T	O	D	E	C	M	C	E	C	I	J	D
R	C	E	R	P	S	A	L	I	R	R	V	A	O	S	R	S	A	E
V	I	I	O	I	S	U	S	G	V	N	C	E	L	E	E	A	L	T
I	O	N	R	D	G	E	A	O	P	I	U	O	R	I	E	C	L	D
C	N	U	I	N	C	R	R	C	N	S	D	Y	O	D	D	O	I	B
I	T	T	A	E	O	M	O	U	C	P	E	A	V	E	A	A	O	L
O	R	I	N	L	G	S	M	C	E	P	I	C	D	U	O	D	D	C
O	R	M	A	T	A	O	O	U	O	O	A	T	E	N	C	I	O	N
T	A	V	S	N	C	D	O	Q	A	D	L	F	S	T	N	S	G	D

Palabras a encontrar:

SERVICIO
CLIENTE
PRINCIPIOS
CALIDAD
MOMENTOSDEVERDAD
TRIANGULODESERVICIO
ACTITUD
NECESIDADES
COMUNICACION
ASERTIVIDAD
ESTRATEGIA
ATENCION
COMPETITIVIDAD
ETICA
SATISFACCION
SERVUCCION
VALORAGREGADO
QUEJA

4. Apps para el servicio de clientes:
Algunas empresas tienen aplicaciones dedicadas solamente para el servicio donde podrán hacer todo más rápido y sencillo

5. correo electrónico:
Es fundamental que una empresa cuente con un correo empresarial donde lleguen todas las quejas y/o sugerencias para así mejorar el servicio

6. Redes sociales:
Hoy en día se manejan las redes sociales para todo, entonces es indispensable que una empresa que una empresa cuente con ellas para atender y resolver las inquietudes de los clientes

Medios o mecanismos usados
En la atención al cliente

1. Formulario o encuestas:
Por medio de estos nos damos cuenta
de la opinión de los personas,

2. Formulario de contacto:
la ventaja del formulario es que el
cliente puede completarlo directamente
en el sitio web, sin necesidad de abrir
su correo

3. Call center:
Los telefonos nos dan una oportunidad
Muy grande a la hora de mantener un
servicio, por medio de ellos nos comunicamos
a un canal dedicado a la atención
al cliente.

4. Ap
Algu
de d
den
y c

5. co
Es
con
todo
en

6. D
Hoy
para
expe
para
el

- cliente crítico

Estamos frente a un individuo que analiza superficialmente con el ánimo de encontrar fallas

- cliente indiferente

Es un cliente que, a pesar de que recibe atención, muestra poco o nulo interés en lo que proponemos

• cliente tímido
Es inseguro y lo demuestra, no es que sea callado es que no sabe como preguntar y se siente incomodo de tener que hablar mucho.

• cliente exigente
aunque pueda ser cordial, es un cliente que esta preparado y no se deja llevar por argumentos sin sentido.

• cliente apresurado
Aquí hacemos a una persona que no quiere perder el tiempo si tiene un fallo o un descuidos.

• cliente negociador
por lo general todo los clientes tiene algo de negociador, pero en este categoría dejamos a una persona que en todo momento esta pensando en que pedir ofertas de mas.

Tipos de cliente

- Cliente ideal
Sabe bien lo que quiere, entiende tus mensajes, ya tiene experiencia de tu empresa y le muestra fiel a tus productos o servicios

- Cliente amigable
Es un cliente de carácter agradable, tranquilo y siempre está sonriendo

- Cliente detallista
Se caracteriza por su calma para tratar los temas y por su capacidad de observación y atención a los detalles

- Cliente conversador
Se le reconoce por siempre estar hablando, usa frases largas y recurre a muchas anécdotas.

- Comunicación.

acción de intercambiar información entre dos o más personas, con el fin de transmitir o recibir información u opiniones

- Triangulo de servicio

Es un modelo que se utiliza para mejorar la experiencia de los clientes de una Empresa

• Estrategia.
Conjunto de procedimientos que alcanzan cumplen y objetivos de una organización

• Competitividad.
Para una empresa, la competitividad la define como la capacidad de poder suministrar un bien de una cierta calidad a un precio menor a las empresas con las que compite.

• Satisfacción.
Es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación emitida desde la diferentes regiones potenciales de particular genérico.

• Ética.
Conjunto de valores y normas que rigen el comportamiento de un profesional en el ámbito laboral