Regional Risaralda
Centro de Comercio y Servicios
EVIDENCIA

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Evidencia: Evaluación de Servicio a Clientes Telefónico – Manejo de Voz
FECHA DE APLICACIÓN:
PROGRAMA DE FORMACIÓN: COMPLEMENTARIO SERVICIO AL CLIENTE
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
NOMBRE DE APRENDICES:
NOMBRE DEL INSTRUCTOR: Laura Alejandra Garcés Rotavista

ATENCIÓN TELEFONICA - Trabajo de Voz

Realizar un guion con un compañero realizando una atención a un requerimiento solicitado por un cliente interno el cual debe ser socializado durante la clase llevando a cabo este guion delante de sus compañeros. Este debe seguir los pasos de la venta y no olvidar trabajar tu voz, persuade a tu cliente con tu forma de hablar.
Tener en cuenta las recomendaciones de la clase y el siguiente video:
https://www.youtube.com/watch?v=YlI-e4QJWG0

En la actividad se evaluará siguiendo la lista de chequeo que se ve a continuación:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	**CUMPLIMIENTO**		**RETROALIMENTACION DEL INSTRUCTOR**
	SI	**NO**	
Atiende el cliente y facilita el servicio al cliente con objetividad, aplicando las estrategias de atención telefónica y las normas de la organización			
Diseña estrategias para para la fidelizar al cliente			
Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y/o externo			
Aplica de manera atenta las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización.			
Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial.			

Firma del Instructor: Firma de Aprendices: