Centro Agropecuario La Granja

Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral

"TALLER"
"SERVICIO AL CLIENTE"

Información General

Regional: TOLIMA **Centro de formación:** AGROPECUARIO LA GRANJA

Programa de Formación: MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

Competencia: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO

Aprendiz:

Instructor: MAYERLIN MORALES PARRA AVSD

Ciudad: CHAPARRAL LA MARINA **Fecha:**

El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general.

MAYERLIN MORALES PARRA
Instructora de turismo
Programa AVSD
Centro Agropecuario La Granja

Marque con una X las respuestas que usted crea que es la correcta

1) ***¿Cuáles son los factores que intervienen en el servicio al cliente?***
   a. Gritar al cliente cuando este no pida el servicio de buena manera
   b. Dejarlo que espere unos minutos para atenderlo
   c. Amabilidad, rapidez en el servicio, ambiente agradable
   d. Ninguna de la anteriores

2) ***¿Cuáles de las siguientes son tipologías del cliente?***
   a. Cliente pasivo
   b. Cliente arrogante
   c. Cliente charlatán
   d. Ninguna de las anteriores
   e. Todas las anteriores

3) ***¿Cuáles son elementos de servicio al cliente?***
   a. Contacto cara a cara
   b. Saludar al cliente
   c. Agradecerle por la visita
   d. Ninguna de las anteriores
   e. Todas las anteriores

4) ***Errores en el servicio al cliente***
   a. Ser amable
   b. Mirar al cliente al cara
   c. Desaire
   d. Robotismo

5) ***¿Cuándo el cliente llama por el celular que debo hacer?***
   a. Dejo que el teléfono suene 3 veces
   b. Hablo con voz suave
   c. Contesto inmediatamente
   d. Saludo

MAYERLIN MORALES PARRA
Instructora de turismo
Programa AVSD
Centro Agropecuario La Granja