



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:	Maribel Longas Ortiz	
Instructor:	MAYERLIN MORALES PARRA	AVSD
Ciudad:	NATAGAIMA	LA PALMITA Fecha: 15-11-2024

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

Maribel





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

