ATENCIÓN AL CLIENTE, "PRESTAR EL SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN" FICHA # 3085606 TECNICO EN OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

TALLER ...85606.docx

FO
fredyfernando oviedocoronado

Responder
Responder a todos
Reenviar

Para:eydispaolaibarrarivas@gmail.com;Gisela Toscano ortega;Karen lorena Villegas Mendoza;y 25 más

Mar 3/12/2024 3:37 PM

TALLER 3 TECNICO EN OPERACIONES COMERCIAL EN RETAIL ATENCION AL CLIENTE 3085606.docx
29 KB

Buenas tarde a todos.

Adjunto les envío **"TALLER 3** "PRESTAR EL SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN "

"Es en forma GRUPAL

1. **DICIEMBRE 2 de 2024**. **"PRESTAR EL SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN,** Primera actividad cada grupo deberá indagar sobre cómo se presta el servicio al cliente teniendo en cuenta los protocolos de la organización teniendo en cuenta los diferentes conceptos emitido por especialista en mercadotecnia sobre la atención al cliente y sus características para así lograr los objetivos propuesto en la organización, así establecer los beneficios que se les pueden brindar a los clientes, para así lograr tener la satisfacción de obtener un buen servicio. De igual forma se debe tener en forma clara que las clasificaciones de los

clientes, tienen diferentes variables para lograr una buena aceptación y penetración de los servicio y producto en el mercadeo.

2. **SUSTENTAR EL TRABAJO Cada grupo deberá realizar la actividad del tema del resultado de la competencia ATENCIÓN AL CLIENTE** "**PRESTAR EL SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN" y cada grupo REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.** El cual deberán investigar y profundizar sobre el tema donde deben investigar muy bien sobre todo lo relacionado con los conceptos de mercadeo, mescla de mercadeo y mercado, sus características, funciones, atributos y sus estrategias para la presentación de un producto o servicio en los mercados actuales y para poder realizar negocios para satisfacer las necesidades de los clientes potenciales. Se pueden apoyar con video, revista o entrevistas los cual pueden hacer parte de la presentación del trabajo.

3. Realizar el **ANALISIS** y presentar el trabajo en **Word** y realizar **CARTELERAS (**pueden utilizar cualquier modelo o tipos de herramientas de presentación de diapositivas) deben contener la información requerida del tema de manera resumida o ilustraciones del tema.

4. **Para la evaluación del trabajo se tendrá en cuenta los siguientes criterios, 40% el trabajo, y el 60% la sustentación individual.**

5. ***Actividades Aprendizaje - Área Desarrollo Cognitivo:***

*Identificar la tipología de clientes teniendo en cuenta el segmento de mercado del punto de venta

*Reconocer momentos de verdad a partir de protocolos de atención del formato comercial Retail

6. **Apropiación de conocimiento:**

7. Los aprendices en los grupos de trabajo investigaran y socializaran al resto de los compañeros (utilizando una metodología escogida por el mismo grupo) en el siguiente contenido de los temas

8. **SE ADJUNTA LA ACTIVIDAD**

9. Desarrollar la actividad y el día **8 de diciembre del** presente deberán CADA APRENDIZ subir el desarrollo de la actividad hasta la 18 :00. PM de la tarde a la plataforma SAJUNA o en su efecto al correo del instructor Fredy.oviedo@misena.edu.co

Estaré atento a cualquier duda para responder se utilizará el canal de **WhatsApp del grupo de técnico en operaciones comerciales en retail.**