Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	Versión: 02 Código: F08-6060-004 Página 1 de 1

Fecha: 07/09/2020
Nombre del Aprendiz: Alejandro Vélez López

Asistencia Administrativa
Competencia a evaluar
FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Resultado de aprendizaje
PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, TENIENDO EN CUENTA LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE Y HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

TALLER 8 – HERRAMIENTAS PARA EL TRATO CON LOS CLIENTES

Responda las siguientes preguntas con apoyo del libro de Servicio al Cliente Capitulo 4 – TEMA 4 –, Pagina 69 a la 81

A.

Analicé las siguientes situaciones y evalué si la respuesta fue Asertiva, agresiva o sumisa

SITUACION	Respuesta	La respuesta fue: Asertiva, agresiva o sumisa
Un grupo de amigos se encuentran organizando su próxima reunión. Usted desea asistir, pero la fecha acordada por los demás, es imposible para usted. Alguien pregunta: "¿Están todos de acuerdo?"	Bueno, de acuerdo, si a todos los demás les parece bien"	La respuesta fue **sumisa**
Un compañero lo interrumpe mientras usted hace una llamada telefónica importante	"Quisiera terminar esta llamada, luego me gustaría hablar contigo"	La respuesta fue **asertiva**
Su pareja le pregunta sarcásticamente qué pasó con los preparativos de la cena (que no estuvo lista)	"Si esperas que yo esté a tu disposición, estas muy equivocado. Prepárate tu cena tú mismo."	La respuesta fue **agresiva**
Su jefe lo alaba por la forma en que manejó a un cliente difícil	"No fue nada, de verdad, Susana hizo todo el trabajo duro y yo sólo llegué al final"	La respuesta fue **sumisa**
Un amigo le pide un aventón. A usted ya se le hizo tarde y lo desvía de su ruta.	"Ya se me hizo tarde, y no puedo llevarte hasta allá. Si te sirve, te dejo en la parada de autobús"	La respuesta fue **asertiva**

Tratar de establecer una forma asertiva de manejar los problemas con personas agresivas.

Qué hacer: Anote tres ocasiones en que usted haya tenido que tratar con personas agresivas. Luego anote formas asertivas con que usted enfrentaría la situación, si se encontrase de nuevo en ella.

SITUACION	Como la manejaría de manera asertiva.
Mi hermano empieza a discutir con mi mamá y hubo una palabra o una frase que le dijo que a mi no me gustó, entonces me meto y empiezo de forma agresiva a discutir con mi hermano hasta llegar a los golpes	Si esto volviera a pasar me controlaría y le dijera a mi hermano que respire, hable con ella cuando este calmado y piense bien lo que está diciendo porque está insultando es a su propia madre y eso no se debe hacer
Un señor se le acerca a mi novia y le empieza a decir cosas morbosas, entonces yo de la rabia insulte al señor y hasta llegamos a los golpes	Este caso me pasa varias y creo que ya aprendí a controlarlos, entonces cuando me pasa ya yo hablo con el señor y le pregunto que si él tiene hijas y que si le gustaría que le hicieran lo mismo luego el señor entra en razón y me pide disculpas a mi y a mi novia
Un cliente viene y nos dice que el producto que le vendimos esta en malas condiciones y empieza a hablar mal de la empresa y a insultar a todos	Yo me le acercaría al señor y le diría que me cuente cual es su inconveniente para saber cómo lo puedo ayudar, le diría que se relajara y ver si el producto tiene garantía y resolver su problema