Fecha: 15-09-2020

Nombre del Aprendiz: Carol Dayana Puentes Quiroga

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"	Sumisa, ya que esa persona (en este caso yo), no podía asistir a aquella reunión que tanto añoraba. Pero decidió responder de esta forma para no incomodar a los demás
Un compañero lo interrumpe mientras usted hace una llamada telefónica importante	"Quisiera terminar esta llamada, luego me gustaría hablar contigo"	Asertiva, ya que si es una llamada importante le podemos responder a nuestro compañero que debería esperar a que esta llamada finalice y de ese modo prestarle una completa atención.
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."	Agresiva, aunque la otra persona no nos habló adecuadamente, no debemos responder de igual forma; sino que debemos dejar clara nuestra posición sin ser irrespetuosos.
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"	Asertiva, debido a que no debemos desvalorizar el trabajo de una persona, ya que muy posiblemente, aquella acción nos facilitó el nuestro.
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"	Asertiva, ya que aunque no pudimos ayudar como queríamos a nuestro amigo, hacemos lo que

		esté a nuestro alcance para lograr ayudarlo de algún modo.

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.
En una ocasión tuve que lidiar con mi mamá enojada; se molestó porque no la llamé por teléfono para decirle que aún me demoraba para llegar a casa. Ni le contestaba porque mi celular no tenía carga. Por lo tanto se preocupó y enojó cuando llegué a casa.	Creo que lo manejé de buena manera ya que la estaba intentando calmar para explicarle por qué me tardé y no contesté sus llamadas. Al principio me costó hacerlo pero al final lo logré. Aunque pude a verlo evitado con una llamada telefónica.
Cuando han llegado profesor de mal humor a dar clase.	Mis compañeros y yo decidimos hablar con el profesor para tratar de calmarlo o pedirle el favor de que lo haga; en pocos casos hemos tratado de ignorar que está molesto.
Cuando estoy comprando algo y me atiende una persona furiosa. Lo compro con apariencia de que también estoy un poco enojada.	En este caso creo que la mejor opción sería no comprarlo de la forma en que actúe o ir a otro lado por ello.