Trabajo del SENA.

Asistencia Administrativa.

Presentado por:

Juan Manuel Acosta Bañol

Presentado a:

Martha Ines Osorio Jimenez

Institución Educativa Empresarial

2020.

**Atención frente alguna queja.**

1. I us propias palabras.

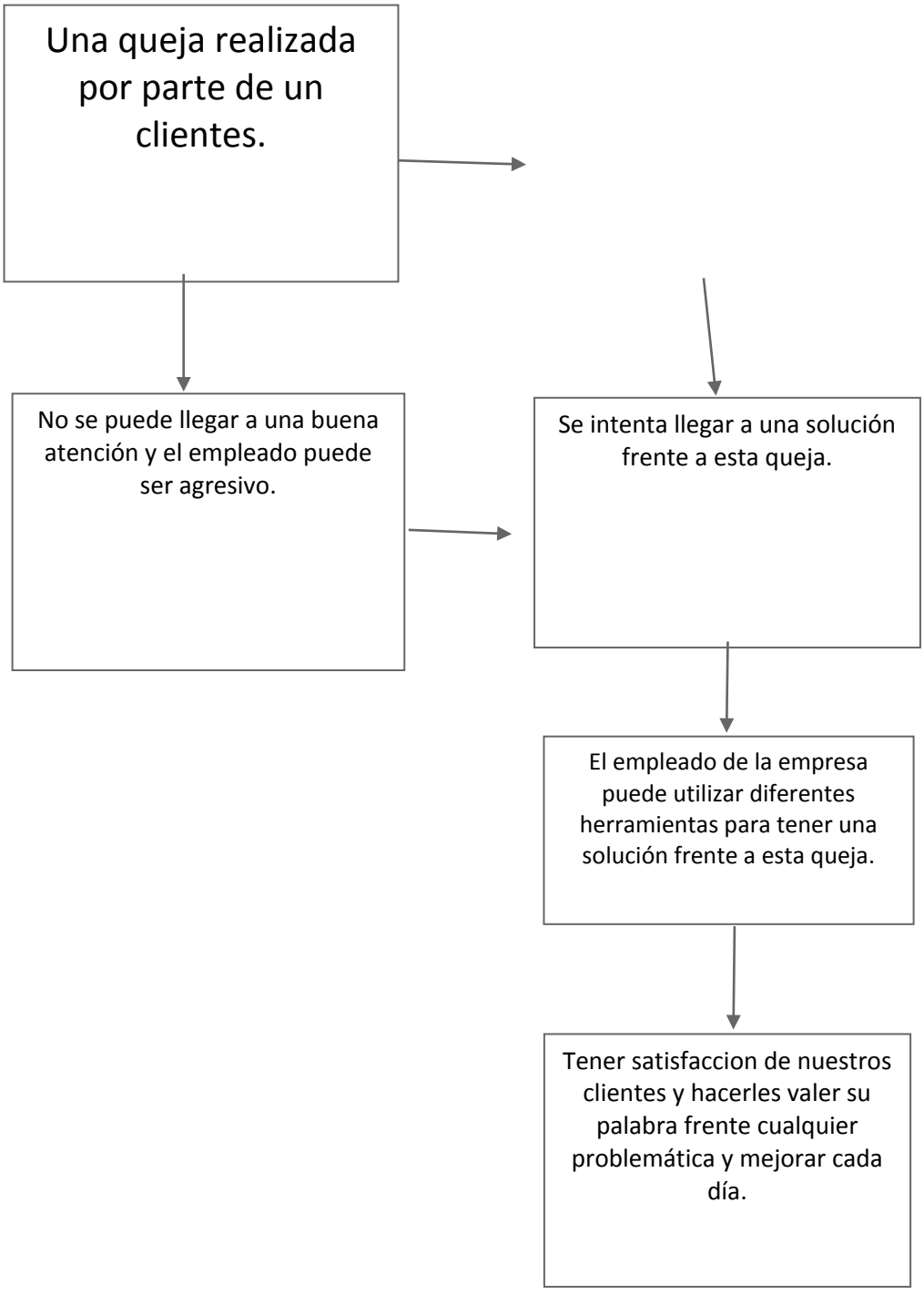
**Respuesta:**

La queja la podemos ver com ra hacer un reclamo, sugerencia, inqu iones, referente a un servicio que no en una empresa, empleando el balan dicha organización.

Se puede llegar a una buena atención por el empleado.

2. Cómo debe ser la atención adecuada de una queja, explíquelo mediante un diagrama de procesos.

**Respuesta:**


Una queja realizada por parte de un clientes.
No se puede llegar a una buena atención y el empleado puede ser agresivo.
Se intenta llegar a una solución frente a esta queja.
El empleado de la empresa puede utilizar diferentes herramientas para tener una solución frente a esta queja.
Tener satisfaccion de nuestros clientes y hacerles valer su palabra frente cualquier problemática y mejorar cada día.

3. Qué hacer en caso de que algo salga mal con un cliente.

**Respuesta:**

Discúlpese, arreglar el problema (de preferenciacuando esté presente).

Eleva tus estándares de desempeño. Cualquiera tiene un mal día, hasta los clientes. Si pierden los estribos, perdónelos.

4. Cómo debe de ser las expresiones de un vendedor.

**Respuesta:** Salude a sus clientes de inmediato. De a su cliente su atención total.

Haga que los primeros 30 segundos cuenten y valgan para el cliente. Sea natural no falso ni mecánico. Demuestre energía y cordialidad. Sean el agente de su cliente. Piense, use sus sentido común. Algunas veces ajuste las reglas. Haga que los últimos 30 segundos cuenten. Manténgase en forma, cuide bien su persona.

5. Cómo debe ser la presentación personal ante un cliente.

**Respuesta:**

- Saludar al cliente.
- Tener una sonrisa amistosa. apariencia agradable.

• En mediad de lo posible, dar su nombre.

• Utiliza preguntas abiertas para conocer las necesidades del cliente. • El lenguaje corporal debe denotar respeto.

• Cuando trata de tu o de usted al cliente.• Utilizar el plural y no el singular cuando te refieras a tu empresa.

6. Cuáles son las normas para contestar las objeciones.

**Respuesta:**

o Aceptarlas, no rechazarlas.o No interrumpirlas, escucharlas.

o No evadirlas, afrontarlas, no usar la política del avestruz y escondiéndose.

o No discutir, hay que informar y persuadir.o Usar la técnicas del sacacorchos es decir cuando el cliente no puede expresase claramente ayúdalo con preguntas adecuadas.

o Usa poco de buen humor.

7. Cómo emplear asertividad con personas agresivas.

**Respuesta:**

Cuando una persona se muestra agresiva, usted puede utilizar la siguiente actividades para manejar esta

agresión de forma asertiva, con las siguientes técnicas: - Respire uniformemente. - Pregunte. - Enuncie y empatice.

- Nivele la situación.

8. Según las recomendaciones para el trato con los clientes, qué debería usted cambiar.

**Respuesta:**

Si hago participe de una empresa que tenga mucho contacto con clientes debo de tener en cuenta que debo cambiar mi paciencia tratando de mejorar y poder ser un buen empleado con la mejor actitud y buena disposición, aunque se que me puedo llegar a encontrar cualquier tipo de cliente unos más fácil de tratar como hay otros que pueden ser difíciles, poniendo un gran desempeño puedo mejorar y ser un excelente empleado, solucionando cualquier problemática que se me presente en mi entorno laboral.