



Denominación	Taller: Proceso de Atención Integral
Nombre y código del Programa de formación:	Técnico en Atención Integral al Cliente – Código: 135303
Identificación de la actividad:	Actividad de aprendizaje: Identificar los procesos de atención para el desarrollo de las actividades claves de la organización.



Nombre completo Aprendiz: Derli yasmin rivera ortega

Tipo y número de Identificación: cedula / 1061540714

No. de Ficha: 3202304

Centro de Formación: centro de comercio y servicios

Sede o Municipio: piendamó cauca

Estimados aprendices, en la competencia de *Interacción con el cliente* debemos reconocer y aplicar las bases para una correcta atención al ciudadano. Responde de manera clara y breve.

Con esta información, identificamos el proceso de atención de las organizaciones.

¡Adelante!

1. Protocolos de atención

a. ¿Cuál es la diferencia entre protocolo y procedimiento? Proporcione un ejemplo de cada uno.

Un protocolo son las normas y reglamentos establecidos por una empresa u organización, un procedimiento es la forma como cómo se debe realizar el proceso de cada solicitud.

SALON DE ONCES

PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE

Objetivo:

Brindar un servicio de calidad, y un lugar en el cual Las personas, que trabajan desde tempranas horas de la mañana, puedan adquirir más que un desayuno u



onces un buen sitio para un breve descanso, una atención oportuna y adecuada a los deseos del cliente en cada momento.

Atender a las necesidades que los clientes tengan brindando una solución adecuada y complaciente, para que se puedan sentir satisfechos al recibir nuestros servicios.

METAS A CUMPLIR:

Brindar nuestra atención de gran manera, que todos nuestros clientes se sientan satisfechos de haber adquirido nuestros servicios, para así, poder llegar cada día a diferentes poblaciones brindando nuestros productos.

Brinda nuestros productos frescos y saludables, con la garantía de un buen manejo y cumplimiento de las normas de sanidad, ya que esto nos permitirá tener una buena imagen y posición en el mercado.

Poder extender nuestros servicios de manera más cómoda y accesible para los clientes, pudiendo implementar servicio a la puerta de su casa.

Llegar a garantizar atención telefónica y en línea.

Poder brindar una buena atención a las personas con discapacidades haciendo parte de la inclusión social.

Atención al cliente:

En nuestra empresa, queremos poder cumplir con todas las necesidades de nuestros clientes, y poder dar un buen servicio a toda la comunidad en general, brindando un servicio con personal capacitado y calificado para los deseos de nuestros cliente en cada aspecto y condición.

NORMAS BASICAS DEL PERSONAL:

Presentación personal

El personal debe tener un informe limpio y sin arrugas ni roturas, cabello recogido, manos aseadas y fuera de los bolsillos.

**Trato respetuoso:**

Dirigirse a los clientes de forma adecuada y con respeto, siempre estar atento y con un buen gesto a sus requerimientos.

Higiene:

No tocar los alimentos con las manos, no tocar los bordes de los vasos o tazas, sostenerlos por la base o cuerpo, y tocar los cubiertos solo por el mango.

ATENCIÓN AL CLIENTE:

Recepción: recibir a los clientes en la entrada, facilitar la carta y explicar las opciones especiales o recomendadas.

Toma de pedidos: tomar nota del pedido, asegurarse de corroborar cada orden antes de enviar a la cocina.

Servicio: servir las bebidas por la derecha, la comida por el lado izquierdo y retirar los platos por el lado derecho. Asegurarse de que todos los comensales tengan lo que necesitan.

Atención personalizada: permanecer atento a cada mesa, ofrecer soluciones y resolver incidencias de manera eficiente.

inclusión: personas con manejo de lengua de señas o idiomas.

Rampas para personas con discapacidad motora,

Implementación y capacitación:

Proporcionar entrenamiento inicial y continuo sobre el protocolo de atención al cliente, y las normas básicas del personal. teniendo en cuenta siempre la diversidad de clientes.

Implementar el braille: implementar el sistema de braille para aquellas personas con discapacidad visual, pudiendo así llegar a cada uno de nuestros clientes sin barrera alguna.

Atención telefónica:

Saludo: muy buenos “días, tardes” salón de onces habla con “nombre “estamos a su servicio.



Identificación del cliente

con quien tengo el gusto. Me puede regalar sus datos.

Toma de pedidos:

Escucha activa: escuchar atentamente el pedido del cliente, repitiendo la orden para asegurarse de entender correctamente.

Confirmar el pedido: confirma el pedido con el cliente, incluyendo los detalles de la entrega y dirección de domicilio.

Opciones y recomendaciones:

Ofrecer opciones y recomendaciones de platos o promociones especiales.

INCLUSIÓN: contar con personal calificado a la hora de la atención al cliente telefónica.

MISIÓN

Nuestra misión es poder dar a conocer nuestros productos de alimentación y una diversidad gastronómica diferente, ofrecemos meriendas de acuerdo a los deseos de nuestros clientes .

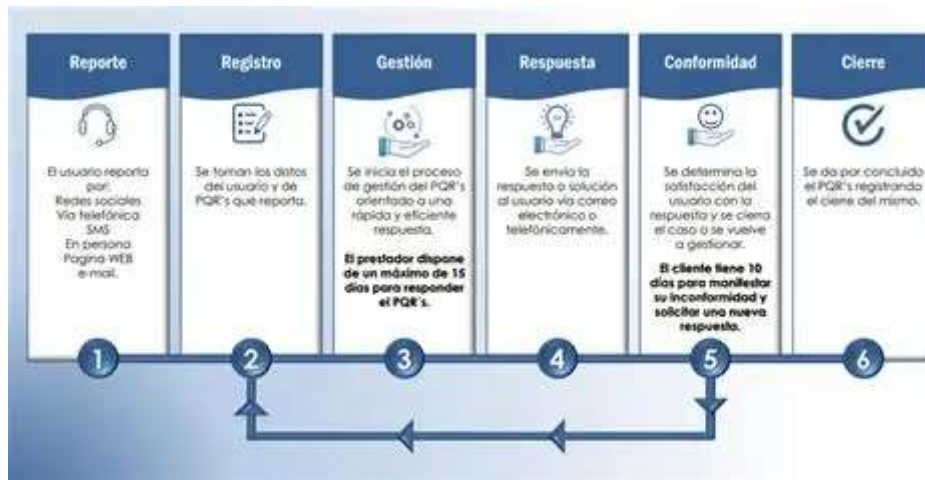
Nuestra empresa se ha diseñado con el propósito de poder establecerse en un mercado para el sostenimiento económico de la familia, el cumplimiento de una meta personal, pero también con el fin de generar, nuevas oportunidades de empleo para más personas. Lo hacemos para llegar a aquellas personas o clientes, los cuales son la parte básica y fundamental de nuestra empresa en el mercado, pudiendo satisfacer las necesidades del sector al cual nos dirigimos.

VISIÓN

La visión en nuestra empresa es poder impactar el mercado de forma directa e innovadora, llegando a obtener un reconocimiento en el mercado, generando una buena



imagen para un sostenimiento en cada etapa de la economía, bien sea baja o alta. poder lograr cada objetivo y meta trazado en el menor tiempo posible.



b. Escribe tres ejemplos de frases de cortesía que puedes aplicar al atender a un cliente inconforme.

Comprendemos su inconformidad permítame revisar su requerimiento para poder brindarle una solución

Con mucho gusto lo atenderé y daremos solución a su caso.

Bienvenido a nuestro centro de atención, permítame verificar para brindarle una mejor solución.

2. Atención preferencial:

a. ¿Qué grupos poblacionales en Colombia tienen derecho a atención preferencial?



Personas con discapacidad
Menores de edad
Adultos mayores
víctimas del conflicto armado
Personas de raíces

b. Menciona un ejemplo de cómo se debe aplicar este derecho en una empresa de servicios.

Asignando respectivos turnos y filas para aquellas personas, y aplicando la inclusión para todas aquellas personas con discapacidad como : rampas, lenguaje de señas y letreros con luces, para poder generar una atención adecuada y digna.

3. Ley de Habeas Data (Ley 1581 de 2012)

a. Explica brevemente de qué se trata la ley de habeas data.

La ley 1581 del 2012 es la encargada del tratamiento de datos, el principio de legalidad en medida del tratamiento de los datos.

Principio de libertad consentimiento previo y expreso e informado del titular.

Principio de veracidad o calidad de información.

Principio de transparencia.

Principio de confidencialidad.

b. ¿Qué derechos tiene el titular de los datos frente a una empresa?

El derecho a la confidencialidad

Conocer, actualizar,rectificar sus datos y la supresión de los mismos cuando se usen indebidamente.



4. PQRS

Ordena las siguientes opciones de acuerdo con su definición: (P: Petición, Q: Queja, R: Reclamo, S: Sugerencia)

- _P_ Cuando el cliente solicita información sobre un servicio.
- _R_ Cuando el cliente pide la devolución de un dinero por un mal servicio.
- _S_ Cuando el cliente propone una idea de mejora.
- _Q_ Cuando el cliente manifiesta su inconformidad por una mala atención.

5. Trazabilidad

a. Define con tus palabras qué significa 'trazabilidad en la atención al cliente' y por qué es importante para la empresa.

Seguimiento a un producto o servicio, registrar y analizar todas las interacciones del producto o servicio.

La importancia de una trazabilidad, para las empresas prestadoras de servicio o vendedoras de productos, y para todas las entidades es poder llevar un registro y orden de cada solicitud o proceso, para poder brindar un buen servicio y poder mejorar cada día.

6. Caso práctico

Lea el caso y responda.

Una señora mayor de 70 años llega a una entidad bancaria. Debe hacer una consignación, pero hay una fila larga. Además, menciona que recibió mensajes de texto de la entidad sin haberlos autorizado. Al mismo tiempo, otro cliente interpone una queja porque lleva esperando 20 minutos sin recibir respuesta en la ventanilla.

a) ¿Qué protocolo de atención aplicarías con la señora mayor?

Atención preferencial : por ser una persona mayor de 60 años debe ser su atención prioritaria ya que hace parte de la clasificación de adulta mayor.

b) ¿Qué derecho de protección de datos se debe garantizar en este caso?

Confidencialidad, finalidad



c) ¿Cómo clasificarías la inconformidad del otro cliente dentro de las PQRS?

inconformidad con el servicio prestado por parte de la entidad.

d) ¿Qué acciones permitirían garantizar la trazabilidad de estas situaciones en la empresa?

el conocer el protocolo de atención al cliente y poner en práctica sus normas

7. Comunicación escrita a través de correo electrónico

Enviar un correo correctamente es parte fundamental de la atención al cliente. Sigue estas recomendaciones básicas:

- ✓ Asunto: claro y breve (ej. “Respuesta a su solicitud de información”). Recuerde un asunto no debe superar las 10 palabras.
- ✓ Saludo cordial (ej. “Respetado Sr. Pérez”, “Apreciado Compañero”, “Estimado Pepito Perez”).
- ✓ Cuerpo del mensaje: breve, respetuoso y directo al punto.
- ✓ Despedida profesional (ej. “Cordialmente”, “Atentamente”).
- ✓ Firma en la parte inferior con datos de contacto (Nombre, cargo, empresa, teléfono o correo).

Ejercicio

Redacte un correo en el que responda a la siguiente situación:

Un cliente llamado Carlos Ramírez solicitó, a través de la página web de la empresa, información sobre los precios y beneficios del servicio de internet empresarial que ustedes ofrecen.

Instrucciones:

Redacte un correo de respuesta aplicando los 5 pasos anteriores.
Tenga en cuenta que debe:

- Agradecerle por su interés.



- Responder de forma breve con la información solicitada (puede inventar los precios/beneficios).
- Ofrecer un canal adicional de contacto (teléfono o correo).
- Cerrar el mensaje con una despedida cordial y su firma.

Redacte aquí su correo. *(Puede copiar y pegar la estructura configurada en su correo electrónico en clases pasadas).*

8. Dinámica grupal

Actividad “El cliente incógnito”

- El instructor asigna a 2 aprendices el rol de “clientes” con situaciones específicas (ej: cliente preferencial, cliente que presenta una queja, cliente que hace una sugerencia, cliente que pide información de sus datos).
- Otro aprendiz actúa como funcionario de atención al cliente y debe aplicar correctamente los protocolos aprendidos.
- El resto del grupo observa y llena una rúbrica sencilla de observación:

Rúbrica a aplicar/ Criterios de Evaluación



Nombre del aprendiz observado

¿Usó protocolo? (Sí/No)

¿Respetó atención preferencial?

¿Identificó tipo de PQRS?

¿Aplicó trazabilidad?

9. Reflexión y cierre

Escribe un compromiso personal:

“A partir de este taller, mi compromiso como futuro técnico en atención integral al cliente será...”

Como aprendiz técnico en atención integral al cliente, mi compromiso es cada día poder aplicar mis conocimientos a la cotidianidad y poder aprender cada día.

Como futura técnica, espero poder generar un buen desempeño, tanto académico como laboral y seguir comprometida con la formación brindada por medio de nuestro centro de formación.



Denominación	Taller: Proceso de Atención Integral
Nombre y código del Programa de formación:	Técnico en Atención Integral al Cliente – Código: 135303
Identificación de la actividad:	Actividad de aprendizaje: Identificar los procesos de atención para el desarrollo de las actividades claves de la organización.



Nombre completo Aprendiz: Maryuri Tunubalá Chavaco

Tipo y número de Identificación: CC: 1064429720

No. de Ficha: 3202304

Centro de Formación:

Sede o Municipio: Pendamo

Estimados aprendices, en la competencia de *Interacción con el cliente* debemos reconocer y aplicar las bases para una correcta atención al ciudadano. Responde de manera clara y breve.

Con esta información, identificaremos el proceso de atención de las organizaciones.

¡Adelante!

1. Protocolos de atención

a. ¿Cuál es la diferencia entre protocolo y procedimiento? Proporcione un ejemplo de cada uno.

Protocolo: Es un conjunto de reglas y procedimientos establecidos para realizar una tarea o actividad de manera efectiva y eficiente

Procedimiento: Detalla pasos exactos a seguir, se utiliza comúnmente para guiar empleados en tareas diarias



b. Escribe tres ejemplos de frases de cortesía que puedes aplicar al atender a un cliente inconforme.

1. Lamento sinceramente lo que le ha sucedido ¿Cómo puedo ayudarlo a resolver?
2. Entiendo su frustración ¿permítame ayudarle para que pueda agilizar su papelería?
3. Gracias por tomarse el tiempo de explicarme su situación ¿atenderé su solicitud o queja?

2. Atención preferencial:

a. ¿Qué grupos poblacionales en Colombia tienen derecho a atención preferencial?

1. Niños y niñas
2. Adolescentes
3. Adultos mayores y mujeres embarazadas
4. Población vulnerable
5. Personas con discapacidad entre muchas más

b. Menciona un ejemplo de cómo se debe aplicar este derecho en una empresa de servicios.

Establecer una fila o ventanilla prioritaria visible para adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, además de proporcionar un lenguaje claro y sencillo

3. Ley de Habeas Data (Ley 1581 de 2012)

a. Explica brevemente de qué se trata la ley de habeas data.

Es un derecho que permite a toda persona acceder a la información que se ha recogido sobre ella en archivo y bases de datos, tanto de entidades públicas como privadas



b. ¿Qué derechos tiene el titular de los datos frente a una empresa?

1. Solicitar la corrección o actualización de sus datos cuando estos sean incompletos o inexactos
2. Solicitar la información personal que la empresa ha recopilado sobre el titular

4. PQRS

Ordena las siguientes opciones de acuerdo con su definición: (P: Petición, Q: Queja, R: Reclamo, S: Sugerencia)

- _P_ Cuando el cliente solicita información sobre un servicio.
- _R_ Cuando el cliente pide la devolución de un dinero por un mal servicio.
- _S_ Cuando el cliente propone una idea de mejora.
- _Q_ Cuando el cliente manifiesta su inconformidad por una mala atención.

5. Trazabilidad

a. Define con tus palabras qué significa 'trazabilidad en la atención al cliente' y por qué es importante para la empresa.

La trazabilidad ayuda a identificar patrones o problemas recurrentes, permitiendo tomar medidas correctivas para mejorar los servicios

Beneficios para la empresa sería, la atención más personalizada y eficiente contribuyendo a una mayor satisfacción del cliente

6. Caso práctico

Lea el caso y responda.

Una señora mayor de 70 años llega a una entidad bancaria. Debe hacer una consignación, pero hay una fila larga. Además, menciona que recibió mensajes de texto de la entidad sin haberlos autorizado. Al mismo tiempo, otro cliente interpone una queja porque lleva esperando 20 minutos sin recibir respuesta en la ventanilla.

a) ¿Qué protocolo de atención aplicarías con la señora mayor?





Atención preferencial: Se debe ofrecer atención inmediata, sin necesidad de esperar en la fila, dado que es una persona de la tercera edad

b) ¿Qué derecho de protección de datos se debe garantizar en este caso?

En el artículo 15 de la constitución política de Colombia establece que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar

c) ¿Cómo clasificarías la inconformidad del otro cliente dentro de las PQRS?

En este caso si fuera una persona que no entendiera que las personas de adulto mayor tienen preferencia, haría un reclamo por la espera

d) ¿Qué acciones permitirían garantizar la trazabilidad de estas situaciones en la empresa?

Mantener un registro detallado de las atenciones preferenciales realizadas, incluyendo la hora, el motivo y el cliente atendido

7. Comunicación escrita a través de correo electrónico

Enviar un correo correctamente es parte fundamental de la atención al cliente. Sigue estas recomendaciones básicas:

- ✓ Asunto: claro y breve (ej. “Respuesta a su solicitud de información”). Recuerde un asunto no debe superar las 10 palabras.
- ✓ Saludo cordial (ej. “Respetado Sr. Pérez”, “Apreciado Compañero”, “Estimado Pepito Perez”).
- ✓ Cuerpo del mensaje: breve, respetuoso y directo al punto.
- ✓ Despedida profesional (ej. “Cordialmente”, “Atentamente”).
- ✓ Firma en la parte inferior con datos de contacto (Nombre, cargo, empresa, teléfono o correo).

Ejercicio

Redacte un correo en el que responda a la siguiente situación:

Un cliente llamado Carlos Ramírez solicitó, a través de la página web de la empresa, información sobre los precios y beneficios del servicio de internet empresarial que ustedes ofrecen.



Instrucciones:

Redacte un correo de respuesta aplicando los 5 pasos anteriores. Tenga en cuenta que debe:

- Agradecerle por su interés.
- Responder de forma breve con la información solicitada (puede inventar los precios/beneficios).
- Ofrecer un canal adicional de contacto (teléfono o correo).
- Cerrar el mensaje con una despedida cordial y su firma.

Redacte aquí su correo. *(Puede copiar y pegar la estructura configurada en su correo electrónico en clases pasadas).*

8. Dinámica grupal

Actividad “El cliente incógnito”

- El instructor asigna a 2 aprendices el rol de “clientes” con situaciones específicas (ej: cliente preferencial, cliente que presenta una queja, cliente que hace una sugerencia, cliente que pide información de sus datos).



- Otro aprendiz actúa como funcionario de atención al cliente y debe aplicar correctamente los protocolos aprendidos.
- El resto del grupo observa y llena una rúbrica sencilla de observación:

Rúbrica a aplicar/ Criterios de Evaluación

Nombre del aprendiz observado

¿Usó protocolo? (Sí/No)

¿Respetó atención preferencial?

¿Identificó tipo de PQRS?

¿Aplicó trazabilidad?

9. Reflexión y cierre

Escribe un compromiso personal:

“A partir de este taller, mi compromiso como futuro(a) técnico en atención integral al cliente será...”

Proporcionar atención al cliente con profesionalismo, respeto, empatía, amabilidad

También buscar constantemente formas de mejorar mis habilidades y conocimientos para ofrecer una atención al cliente cada vez más eficiente y efectiva

y gracias a DIOS por brindarme esta nueva oportunidad y el SENA que me abrieron las puertas .

¡Vamos a estructurar ese **PLAN DE ACCIÓN**!

Este formato te permite pasar del modelo Canvas a un plan de acción concreto. Completa cada sección con la información de tu negocio para la proyección del año.

1. Objetivo General del proyecto o negocio (Semestral o Anual)

Ejemplo: Conseguir 20 clientes recurrentes antes de finalizar el semestre.

Objetivo General:

2. Objetivos Específicos (mínimo 3)

- Objetivo específico 1
- Objetivo específico 2
- Objetivo específico 3

3. Acciones para cada Objetivo

Describe las acciones concretas para lograr cada objetivo.

Acciones para el Objetivo 1:

- Acción 1: Crear una microempresa dedicada a la producción, comercialización y exportación de empanadas típicas de pipián, elaboradas con productos orgánicos, con enfoque de ingredientes locales, e innovadoras con tendencia vegana, en la ciudad de Popayán.

- Acción 2: Implementar atención y servicio al cliente de calidad, para satisfacer sus deseos gastronómicos. _____

- Acción 3: Participar activamente en festivales gastronómicos de la ciudad de Popayán para impulsar las empanadas típicas de nuestra región, a precios cómodos y accesible con la intención de incursionar en la gastronomía internacional.

Acciones para el Objetivo 2:

- Acción 1: Desarrollar una fórmula que ayude a la conservación del producto, para la exportación sin alterar su sabor autóctono.

- Acción 2: Establecer alianza con proveedores de la región.

- Acción 3: Definir los procedimientos técnicos para mi negocio, diseño del empaque y presentación del producto. _____

Acciones para el Objetivo 3:

- Acción 1: Elaborar empanadas típicas con productos frescos y de calidad conservando la receta autóctona al momento de preparar el pipián puesto que identifica nuestra gastronomía tradicional. _____

- Acción 2: Realizar pruebas de calidad para obtener registro sanitario y certificado de calidad para exportar empanadas de pipián e internacionalizar nuestra gastronomía tradicional.

- Acción 3: Adecuar las instalaciones de fábrica con todas las normas sanitarias establecidas para su correcto funcionamiento y garantizar productos certificados de alta calidad.

4. Recursos

Técnico

Infraestructura, materiales y equipos

Personal (talento humano, cuantas personas)

Insumos

Recursos que tengo:

- _____
- _____
- _____

Recursos que necesito:

- Local, Equipos de producción, equipos tecnológicos para comunicación.

- Materia prima. _____

- 1 Chef, 4 Operarios, 1 Administrador, 1 supervisor, 1 persona para economato, 1 jefe de Mercadeo, 1 jefe de cartera. _____

5. Riesgos y Soluciones (DOFA)

Nota: amenazas - debilidades= **riesgos**

fortatalezas u oportunidades = **soluciones**

Riesgo 1: Aumento de precio de la papa. _____

Solución: Tener alianza con el productor y comercializador de materia prima.

Riesgo 2: Pruebas de calidad

Solución: Capacitación técnica en manipulación y conservación de alimentos.

Riesgo 3: Elaboración del producto. _____

Solución: Contratar Chef de alta cocina tradicional colombiana, que eleve y promueva el producto con su conocimiento, conservando nuestra riqueza cultural. _____

Al finalizar este formato debemos tener Un plan de acción donde cada objetivo tenga: Objetivo específico, Acciones claras, Recursos identificados, Responsable(s) y Fecha límite.



Denominación	Taller: Proceso de Atención Integral
Nombre y código del Programa de formación:	Técnico en Atención Integral al Cliente – Código: 135303
Identificación de la actividad:	Actividad de aprendizaje: Identificar los procesos de atención para el desarrollo de las actividades claves de la organización.



Nombre completo Aprendiz: JHOEL ADRIAN VALENCIA

Tipo y número de Identificación: T.I 1061533577

No. de Ficha: 3202304

Centro de Formación: comercio y servicios

Sede o Municipio: PIENDAMÓ

Estimados aprendices, en la competencia de *Interacción con el cliente* debemos reconocer y aplicar las bases para una correcta atención al ciudadano. Responde de manera clara y breve.

Con esta información, identificaremos el proceso de atención de las organizaciones.

¡Adelante!

1. Protocolos de atención

a. ¿Cuál es la diferencia entre protocolo y procedimiento? Proporcione un ejemplo de cada uno.

Protocolo:

El protocolo es un conjunto de reglas o normas que establece como se debe actuar en ciertas circunstancias por ejemplo:

Protocolo para atender a un cliente problemático

Procedimiento:

Es un conjunto de pasos o una estructura para seguir detallada mente. es mas técnico y detallado



b. Escribe tres ejemplos de frases de cortesía que puedes aplicar al atender a un cliente inconforme.

- Muy buenos días como se encuentra el día de hoy.
- Vale un gusto atenderlo y espero que vuelva pronto.
- Con gusto le ayudo en unos minutos.

2. Atención preferencial:

a. ¿Qué grupos poblacionales en Colombia tienen derecho a atención preferencial?

- La población que cuenta con una discapacidad
- No se si cuenta como población pero las mujeres embarazadas siempre serán prioridad
- Los adultos mayores

b. Menciona un ejemplo de cómo se debe aplicar este derecho en una empresa de servicios.

Cuando llega una persona discapacitada y un ciudadano sano se le va atender primero a el ciudadano con la discapacidad.



3. Ley de Habeas Data (Ley 1581 de 2012)

- a. Explica brevemente de qué se trata la ley de habeas data.

Desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas.

- b. ¿Qué derechos tiene el titular de los datos frente a una empresa?

- Acceso a sus propios datos
- Oposición a el tramite de datos
- Potabilidad de datos

4. PQRS

Ordena las siguientes opciones de acuerdo con su definición: (P: Petición, Q: Queja, R: Reclamo, S: Sugerencia)

- _p_ Cuando el cliente solicita información sobre un servicio.
- _Q_ Cuando el cliente pide la devolución de un dinero por un mal servicio.
- _S_ Cuando el cliente propone una idea de mejora.
- _R_ Cuando el cliente manifiesta su inconformidad por una mala atención.

5. Trazabilidad

- a. Define con tus palabras qué significa 'trazabilidad en la atención al cliente' y por qué es importante para la empresa.



°Seguir una traducibilidad es seguir al pie de la letra algo que te indica para llegar a un resultado

6. Caso práctico

Lea el caso y responda.

Una señora mayor de 70 años llega a una entidad bancaria. Debe hacer una consignación, pero hay una fila larga. Además, menciona que recibió mensajes de texto de la entidad sin haberlos autorizado. Al mismo tiempo, otro cliente interpone una queja porque lleva esperando 20 minutos sin recibir respuesta en la ventanilla.



a) ¿Qué protocolo de atención aplicarías con la señora mayor?

Yo le diría a la señora que se siente que después de el cliente sera atendida.

b) ¿Qué derecho de protección de datos se debe garantizar en este caso?

El derecho a oponerse si no se ha negado a recibir mensajes

c) ¿Cómo clasificarías la inconformidad del otro cliente dentro de las PQRS?

Queja por la falta de atención

d) ¿Qué acciones permitirían garantizar la trazabilidad de estas situaciones en la empresa?

No se la calma y no alterase para tener la cabeza fría y poder pensar y actuar bien



7. Comunicación escrita a través de correo electrónico

Enviar un correo correctamente es parte fundamental de la atención al cliente. Sigue estas recomendaciones básicas:

- ✓ Asunto: claro y breve (ej. “Respuesta a su solicitud de información”). Recuerde un asunto no debe superar las 10 palabras.
- ✓ Saludo cordial (ej. “Respetado Sr. Pérez”, “Apreciado Compañero”, “Estimado Pepito Perez”).
- ✓ Cuerpo del mensaje: breve, respetuoso y directo al punto.
- ✓ Despedida profesional (ej. “Cordialmente”, “Atentamente”).
- ✓ Firma en la parte inferior con datos de contacto (Nombre, cargo, empresa, teléfono o correo).

Ejercicio

Redacte un correo en el que responda a la siguiente situación:

Un cliente llamado Carlos Ramírez solicitó, a través de la página web de la empresa, información sobre los precios y beneficios del servicio de internet empresarial que ustedes ofrecen.

Instrucciones:

Redacte un correo de respuesta aplicando los 5 pasos anteriores.

Tenga en cuenta que debe:

- Agradecerle por su interés.
- Responder de forma breve con la información solicitada (puede inventar los precios/beneficios).
- Ofrecer un canal adicional de contacto (teléfono o correo).
- Cerrar el mensaje con una despedida cordial y su firma.

Redacte aquí su correo. *(Puede copiar y pegar la estructura configurada en su correo electrónico en clases pasadas).*



Para: carlosmartinez@gmail.com

Asunto: respuesta de su solicitud de información

Buena tarde estimado cliente,
dependiendo de la cantidad puede variar el precio de los productos
pero si compra uno solo de nuestros productos le costará 10.000.000

Sin otro en particular me despido y quedo atento a sus consultas u
observaciones.

Cordialmente,

JHOEL ADRIAN VALENCIA VALENCIA

Aprendiz Técnico en Atención Integral al Cliente

Centro De Comercio Y Servicios - Regional Cauca

Ficha de Caracterización 3202304

adrian001av@gmail.com

Contacto: Telefónico: 3216313651

dirección: piendalinda bloque II

Piendamó, Cauca



Actividad “El cliente incógnito”

- El instructor asigna a 2 aprendices el rol de “clientes” con situaciones específicas (ej: cliente preferencial, cliente que presenta una queja, cliente que hace una sugerencia, cliente que pide información de sus datos).
- Otro aprendiz actúa como funcionario de atención al cliente y debe aplicar correctamente los protocolos aprendidos.
- El resto del grupo observa y llena una rúbrica sencilla de observación:

Rubrica a aplicar/ Criterios de Evaluación

Nombre del aprendiz observado

¿Usó protocolo? (Sí/No)

¿Respetó atención preferencial?

¿Identificó tipo de PQRS?

¿Aplicó trazabilidad?

9. Reflexión y cierre

Escribe un compromiso personal:

“A partir de este taller, mi compromiso como futuro(a) técnico en atención integral al cliente será...”

Voy a retener mejor actitud sha creo que es lo único que me gustaría mejorar de mi

Objetivo General

Desarrollar y consolidar Ecosalchi como un emprendimiento gastronómico innovador, especializado en la elaboración y venta de salchipapas artesanales, preparadas con ingredientes frescos, seleccionados cuidadosamente y adquiridos a proveedores locales, fomentando así el apoyo a la economía de la región. Nuestro propósito es ofrecer un producto de alta calidad que combine sabor, presentación atractiva y opciones variadas para satisfacer diferentes gustos y necesidades alimenticias, incluyendo alternativas más saludables.

Así mismo, Ecosalchi busca diferenciarse en el mercado mediante la implementación de prácticas responsables con el medio ambiente, utilizando empaques biodegradables o reciclables y promoviendo el consumo consciente. La meta es brindar a cada cliente una experiencia gastronómica memorable, en un entorno amigable y con un servicio cercano, eficiente y cordal, que invite a volver y recomiende la marca, logrando así un crecimiento sostenible y un reconocimiento positivo a la comunidad.

Emprendimiento

Objetivos Específicos de Ecosalchi

- Ofrecer salchipapas artesanales de alta calidad, elaboradas con ingredientes frescos, naturales y de proveedores locales, garantizando un sabor único y saludable.

- Implementar prácticas sostenibles en la producción y empaque, reduciendo el uso de plásticos y promoviendo materiales biodegradables o reciclables.

- Diseñar un menú innovador que incorpore variedades de salchipapas con opciones personalizadas y alternativas para clientes con diferentes preferencias alimenticias.

- Fortalecer la identidad de marca mediante estrategias de marketing digital y presencial, resaltando los valores de frescura, sabor artesanal y compromiso ambiental.

- Garantizar una experiencia gastronómica agradable a través de un servicio al cliente rápido, amable y enfocado en la satisfacción total del consumidor.

Participar en ferias gastronómicas y eventos locales para dar a conocer el producto y posicionar la marca en la comunidad.