



## Centro de Comercio y Servicios

Regional Cauca



## TECNICO EN ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

COMPETENCIA

### ATENCIÓN A CLIENTES

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Instructor a cargo

**Karen Dayana Navia Espinosa**

[knavia@sena.edu.co](mailto:knavia@sena.edu.co)



[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

## Actividad de Reflexión Inicial



Hola a todos mi nombre es **Karen, Dayana Navia Espinosa**, administradora de empresas y tecnología en gestión empresarial de profesión. Tengo 28 años y en este momento laboro como Instructora Sena.

¿Cómo te describirías como persona y como profesional en atención al cliente?

Me considero una persona amable, respetuosa y muy comprometida con lo que hago. En la atención al cliente siempre he procurado escuchar, entender y ofrecer soluciones con empatía, porque creo que cada persona merece ser tratada con cortesía y profesionalismo.

¿Cómo ha sido tu experiencia atendiendo clientes?

Tengo más de cuatro años de experiencia en atención al cliente. Durante ese tiempo aprendí que la paciencia, la buena comunicación y el respeto son claves para lograr una atención efectiva. Siempre me ha gustado ayudar y garantizar que el cliente se sienta escuchado y satisfecho.

¿Qué aprendiste o qué retos enfrentaste?

Uno de los mayores retos ha sido mantener la calma ante situaciones difíciles o clientes inconformes. Sin embargo, aprendí que ser empática y mantener una actitud positiva ayuda a resolver cualquier inconveniente.

¿Qué valores consideras esenciales para brindar una buena atención?

Respeto, honestidad, empatía y cumplimiento de las normas. No me gustan las injusticias ni las decisiones que van en contra de lo correcto. Creo que ser justos y actuar con integridad genera confianza tanto en el cliente como en el equipo de trabajo.

¿Qué aspectos de tu forma de ser te ayudan a atender mejor a los demás?

Soy una persona paciente, sonriente y muy comunicativa. Me gusta hacer que los demás se sientan cómodos y bien atendidos. Además, me esfuerzo por dar siempre lo mejor de mí, porque sé que detrás de cada cliente hay una historia y una expectativa que merece ser valorada.

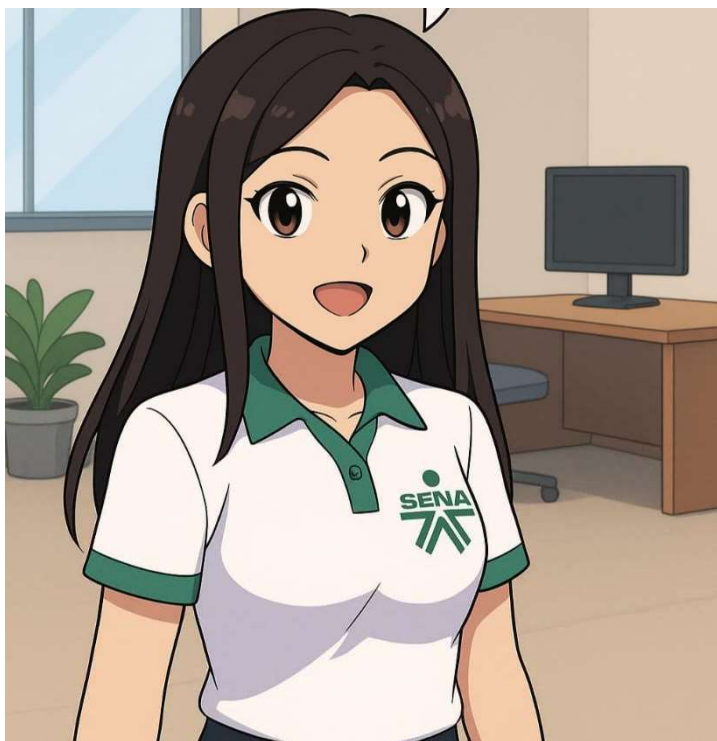
Es un gusto saludarlos. Me presento.

Mi nombre es **Beatriz Ximena Cantero Tombe** tengo 30 años, ama de casa y aprendiz del Sena.

1. ¿Cómo te describes como persona y como futuro profesional en atención al cliente?

Soy una persona respetuosa, sincera, colaboradora y cumplida con las actividades con las que me comprometo.

Cómo futuro profesional me gustaría atender a las personas con paciencia y amabilidad brindándole ayuda en lo que más se pueda.



2. Si has tenido alguna experiencia atendiendo clientes. ¿Cómo fué y que aprendiste de ella?

He tenido experiencia en vender en tiendas y en atención a jóvenes y adultos en labores académicas como profesora. En el lapso de tiempo laborando aprendí que la claridad al hablar y el hacerse entender, escuchar y tener paciencia es una herramienta muy efectiva para una buena comunicación.

3. Si no has tenido experiencia directa, ¿Cómo crees que debería ser tratada una persona que busca atención o servicio?

Una persona debe ser tratada con amabilidad, escucharla y respetarla dándole información de lo que la persona requiera.

4. ¿Que valores consideras esenciales para brindar una buena atención al cliente?

Una buena atención requiere de amabilidad, respeto y de veracidad en cualquier información.

5. ¿Que aspecto de tu forma de ser pueden ayudarte a atender mejor a los demás?

Me caracterizo como una persona seria y a su vez amable que se dispone a escuchar con paciencia y atender con la mejor disposición.



Hola, buenas noches mi nombre es **Alix Fernanda Yule Pasu**, actualmente me encuentro culminado mi carrera profesional de Trabajo Social, tengo 22 años. Hoy vengo a compartirles un poco sobre mi: me distingo por mi capacidad para crear y diseñar herramientas y materiales didácticos, pedagógicos y lúdicos, orientados a facilitar procesos de aprendizaje e integración. Soy una persona creativa, innovadora, con habilidades para el trabajo en equipo, liderazgo, adaptación, organización, puntualidad y responsabilidad.

Como futura profesional en atención al cliente, considero fundamental mantener una actitud positiva, receptiva y orientada al buen servicio, generando espacios donde cada persona se sienta escuchada y valorada. A lo largo de mi experiencia en diversos contextos laborales, tanto formales como informales, he tenido la oportunidad de interactuar directamente con personas, lo que me ha permitido desarrollar una profunda empatía y comprensión hacia sus necesidades, procurando siempre ofrecer respuestas oportunas y respetuosas.

Independientemente del área de trabajo, creo firmemente que el trato con el cliente debe estar guiado por la escucha activa, la empatía y la disposición para resolver sus inquietudes. Quien atiende debe ser una persona proactiva, receptiva y con capacidad de gestión y comunicación efectiva. En mi caso, la sensibilidad, la escucha atenta y el compromiso con el bienestar del otro son aspectos esenciales de mi forma de ser que me permiten conectar genuinamente con las personas y brindar una atención de calidad. Muchas gracias por su atención.



Hola a todos mi nombre es **Floreida Paja Muelas**, mis bonitos sueños son reservados, y tengo 3 pequeños en los cuales hegerso diversas actividades en este momento, soy aprendiz del Sena.

¿Cómo te describirías como persona y como profesional en atención al cliente?

Me considero una persona amable, respetuosa con las personas de acuerdo a la manera de llegar . En la atención al cliente se debe de entender qué desea y así brinda una buena información al cliente procurado escuchar, y así ofrecerle el producto en buen estado, es considerado que cada persona merece ser tratada con empatía.

¿Cómo ha sido tu experiencia atendiendo clientes?

en verdad de experiencias en atención al cliente. Durante ese tiempo aprendí que la paciencia, la buena comunicación y el respeto son claves para lograr una atención armónica. Se requiere en ayudar y garantizar que el cliente se sienta a gusto y satisfecho.

¿Qué aprendiste o qué retos enfrentaste?

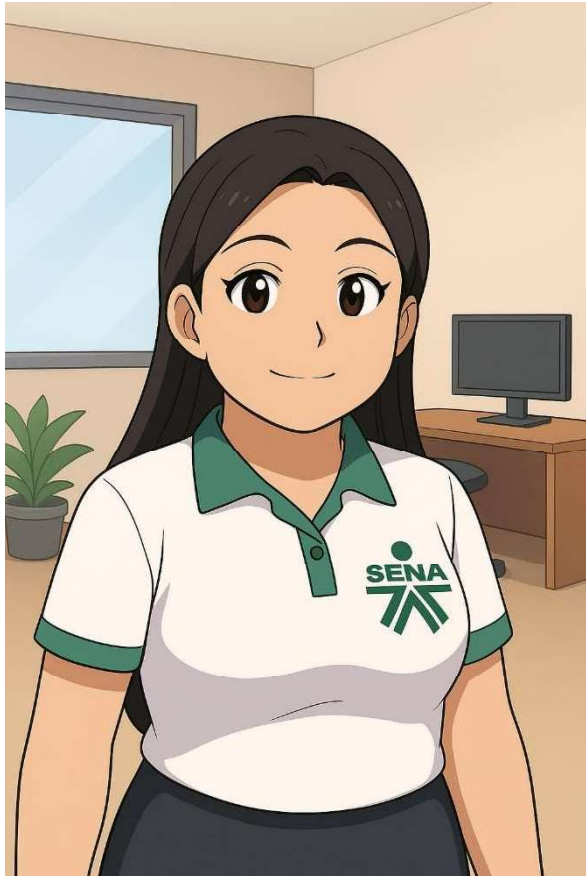
El retos es mantener la calma ante situaciones difíciles o clientes inconformes. De manera coherente aprendí que ser empática y mantener una actitud positiva ayuda a resolver cualquier inconveniente.

¿Qué valores considera esenciales para brindar una buena atención?

Respeto, honestidad, empatía y cumplimiento de las normas. Se debe de haber equidad para las personas sobre las decisiones del trabajo, en conjunto que haya confianza y comprensión en general tanto para el cliente como en el equipo de trabajo.

¿Qué aspectos de tu forma de ser te ayudan a atender mejor a los demás?

Soy una persona amable, sonriente y muy comunicativa. Siempre dar una buena imagen a los clientes y hacer que se sientan cómodos y bien atendidos. Es grato el , esfuerzo por dar lo mejor.cada día de mí, tengo entendido que detrás de cada cliente hay una innovación nueva o historia que merece ser valorada.





Hola soy **Viviana Corpus Pechene**, Ama de casa y trabajo en la agricultura tengo 32 años. por el momento estoy en la agricultura y aprendiz del sena.

¿Cómo te describirías como persona y como profesional en atención al cliente? Me considero una persona amable, respetuosa y honesta .En la atención al cliente me gusta atender al cliente con carisma con respeto siendo amable y demostrando que como mujeres también podemos atenderlos bien . ¿Cómo ha sido tu experiencia atendiendo clientes ?

¿Qué aprendiste o qué retos enfrentaste ? Mi experiencia atendiendo clientes como todo hay clientes que son respetuosos y otros que no pero se atiende de la mejor manera .

¿Qué aprendiste o qué retos enfrentaste ? Lo que aprendí fue comprender al cliente en cada uno tiene diferentes tipos de carácter ,y el reto es mantener la atención que ante cualquier situación que se presente .



¡Hola a todos! Soy **Enrique Taquinas Quiguanas** y me encantaría compartirles un poco sobre mí, tengo 21 años y actualmente soy aprendiz del Sena.

1¿ Cómo te describes como persona y futuro profesional en atención al cliente ?

He sido una persona muy comprometido y responsable en mis actividades. Como futuro profesional en atención al cliente pienso que la base fundamental es la paciencia y la amabilidad y respeto Hacia los clientes.

2 si has tenido alguna experiencia atendiendo clientes¿Cómo fue y que aprendiste de ella ?

He tenido experiencia trabajando en una empresa de viveros donde me di cuenta que la paciencia y la actitud que lleves se verán reflejadas.

3. Si no has tenido experiencia directa, ¿Cómo crees que debería ser tratada una persona que busca atención o servicios?

Una persona debe ser tratado de manera muy respetuosa sin juzgar el estatus.

4. ¿ Que valores consideras esenciales para brindar una buena atención al cliente?

Los valores que considero esenciales son: amabilidad, respeto y comprensión (paciencia).

5. ¿Que aspecto de tu forma de ser pueden ayudarte a atender mejor a los de más ?

Yo considero que mi aspecto que puede ayudar es la agilidad y sinceridad en todo .





Buenas noches mi Nombre es **Otilia Rivera Quebrada**

tengo 22 años

actualmente trabajo en una panadería

1¿Como te describiría como persona y como en profesional en atención al cliente ?

Me considero una persona empática, paciente , responsable Organizada me gusta escuchar a los demás y soy respetuosa con todas las personas que me rodean

Me considero una persona abierta en aprender otras cosas que me permita mejorar tanto a nivel personal como profesional

2 ¿Como ha sido tu experiencia atendiendo clientes ?

Llevo 5 años trabajando en una panadería ,esto me ha enseñado a ser paciente

Escuchar al cliente

mantener una actitud positiva

3¿Que aprendiste o que retos enfrentaste ?

Uno de los retos ha sido mantener la calma una actitud positiva para así poder ayudar a resolver muchas cosas

4¿Que Valores consideras esencial para brindar una buena atención?

La empatia es fundamental

ya que permite comprender las necesidades de los clientes

tener paciencia para escuchar

una buena comunicación

ser amable



Hola Buenas noches

Mi nombre es **Edinson Duvan Tombe.**

Tengo 28 años,

Soy Tecnológico en

Contabilidad y Finanzas.

Me considero una persona

Responsable, respetuosa, amable y colaborador.

La experiencia que he tenido es en los procesos de trabajo que he realizado

Podría decir que es la paciencia, la comunicación, el escuchar

Y una buena actitud hacia el cliente.

Los valores a tener en cuenta para mí serian:

El respeto, la tolerancia, la paciencia, la comunicación y una buena actitud.



Hola mi nombre es **Elcy Yanet Medina Tombe** aprendiz del Sena

1. Cómo te describes como persona y como futuro profesional en atención al cliente?

Soy una persona amable respetuosa colaboradora y cumplida con las actividades que me comprometo.

Cómo futuro profesional en atención al cliente lo primero es la actitud y amabilidad para así ofrecer un buen servicio.

2. Si has tenido alguna experiencia atendiendo clientes como fue y que aprendiste de ella?

He tenido experiencia en atención al cliente en un punto de Efecty.

Durante ese tiempo aprendí que la paciencia amabilidad y respeto es la clave para ayudar y ofrecer un buen servicio.

3. Que aprendiste o que retos enfrentaste?

El mayor fue mantener la calma ante diferentes situaciones de los clientes inconformes,

Aprendí que mantener la empatía y actitud positiva ayuda a resolver cualquier inconveniente.

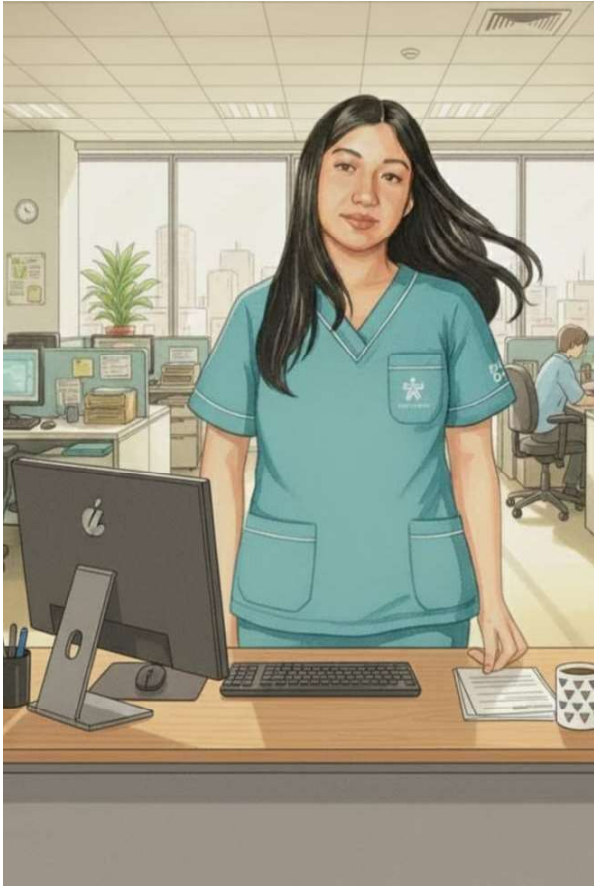
4. Que valores considera esencial para brindar una buena atención.

Respeto amabilidad empatía y cumplimiento de las normas.

5. Que aspectos de tu forma de ser te ayudan a atender mejor a los demás.

El carisma la amabilidad empatía y comprensión a las necesidades de los clientes.





Hola a todos. Mi nombre es **Claudia Patricia Medina Tombe** tengo 30 años, soy Ama de casa y por el momento aprendiz del SENA en asistencia de organización de archivo.

\* me considero una persona respetuosa, amable, honesta y comunicativa en la atención al cliente me gusta ser amable también me emociona saber que la persona a quien se atiende quede muy satisfecha.

\* tuve la oportunidad de trabajar en dos espacios en atención al cliente como cajera la experiencia que obtuve fue atender con respeto, paciencia y amabilidad también ser pacífico con los clientes y compañeros de trabajo.

\* un reto es comprender las actitudes de algunos clientes, sin embargo se debe mantener la calma y el respeto.

\*considero que los aspectos de mi forma de ser sonriente, amable, comunicativa, y respetuosa son la clave para una excelente atención.

Muchas Gracias.

Hola buenas noches para todos

Mi nombre es **Martha Lorena Menza Soscue** . Tengo 27 años y en este momento soy aprendiz del Sena.

1. ¿ Cómo te describirías como persona y como futuro profesional en atención al cliente?

Ser una persona amable respetuosa que pueda llegarle a las personas con mis valores y actitudes que en si la comunicación entre ambos sea amena, escuchar y dar soluciones.

2. Si has tenido alguna experiencia atendiendo clientes. ¿Cómo fue y que aprendiste de ella? Si. Tenemos un pequeño negocio familiar donde la clave es brindarle un buen producto al cliente y sobre todo una buena atención donde el cliente se sienta satisfecho con lo que se le ofrece... En cuanto en otro ámbito y también podría ser en lo anterior expresado sería ser buen escucha y dar dar soluciones a lo que requieren.

3. Si no has tenido experiencia directa ¿Cómo debería ser tratada una persona que busca atención o servicio?.

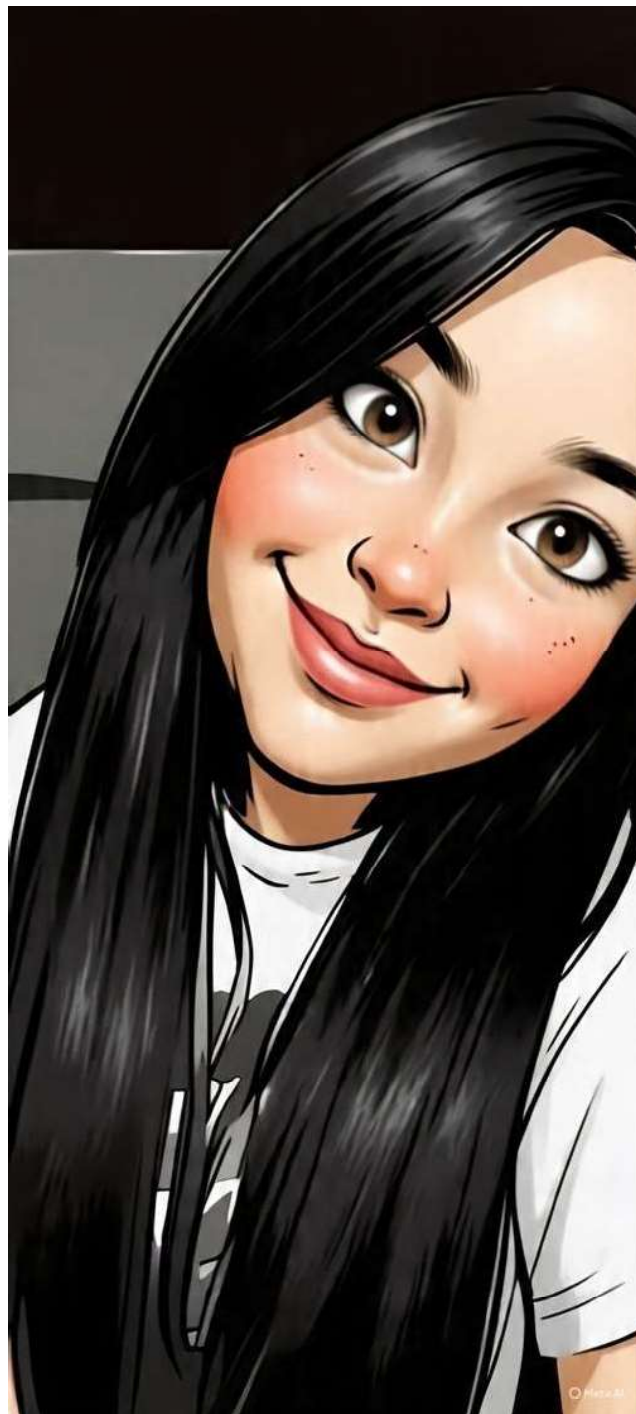
Con lo mucho y poco que he tenido de experiencia es saberle llegar a las personas y sobre todo con una buena actitud, escucharlos ser respetuoso y brindarle lo que ellos necesiten.

4. Que valores consideras esenciales para brindar una buena atención al cliente .

En si todos los valores son claves para brindarle a las personas una buena atención y que se lleven una buena experiencia a lo que necesiten.

5. ¿Que aspectos de tu forma de ser pueden ayudarte a atender mejor a los demás?

Ser amable, sociable llegarle a las diferentes personas y hacer que se sientan en confianza que entiendan la información de manera clara y con ello se les facilita una buena comprensión a sus dudas.





Hola a todos, mi nombre es **Ana Clariza Fernandez Cuetia**, cueto con un técnico en atención a la primera infancia, tengo un hijo de dos años, soy ama de casa y aprendiz del SENA.

¿Cómo te describirías como persona y como profesional en atención al cliente?

Soy una persona con muchos valores entre ellos me considero empática, respetuosa y solidaria además me gusta ser responsable con las actividades que corresponden.

¿Cómo ha sido tu experiencia atendiendo clientes?

He obtenido experiencia cuando laboraba en un programa con diferentes familias de la comunidad dando a conocer diferentes temas con relación al desarrollo de los niños. Gracias a esto fui aprendiendo que, con una adecuada comunicación con respeto, se puede llevar una buena relacion con otras personas.

¿Qué aprendiste o qué retos enfrentaste?

Uno de mis mayores retos fue comprender

aquellas situaciones por las que pasaban cada familia y ser empática ante cualquier circunstancia y tratando de ayudar a las personas en su momento.

¿Qué valores consideras esenciales para brindar una buena atención?

Considero que los valores son respeto, amabilidad y tolerancia, porque son de gran importancia para tener una buena comunicación asertiva.

¿Qué aspectos de tu forma de ser te ayudan a atender mejor a los demás?

Me considero una persona amable, responsable y colaboradora, me gusta conocer y escuchar a las personas sobre lo que piensan ante diferentes situaciones, de esta manera puedo comprender la mejor forma de atención hacia los demás.

Hola mucho gusto mi nombre es **Uber Trochez Cuetia**, del proceso de comunicaciones Voces de Nuestra Tierra. Tengo 27 años

¿Cómo describirías como persona y como profesional en atención al cliente?

Me considero una persona muy responsable, respetuosa y siempre doy lo mejor de mí. Como futuro profesional en atención al cliente me gustaría ser muy paciente y amable con las personas, para brindarles mi ayuda al personal que lo necesite.

Si has tenido alguna experiencia atendiendo clientes. ¿Cómo fue y que aprendiste de ella?

He tenido experiencia atendiendo tiendas y almacenes de ropa. Durante estas experiencias he aprendido a ser muy responsable y amable con las personas a pesar de que tenga problemas familiares.

Si no has tenido experiencia directa, ¿Cómo crees que debería ser tratada una persona que busca atención o servicio?

Siempre tratar a la persona con respeto y brindarle la mejor atención posible.

¿Que valores consideras esencial para brindar una buena atención al cliente?

Los valores que considero esenciales son: la honestidad, respeto, responsabilidad y la empatía.

¿Que aspectos de tu forma de ser pueden ayudarte a atender mejor a los demás?

Mis aspectos que me pueden ayudar es porque siempre soy responsable y amable con las personas.





Hola a todos Me presento.

Mi nombre es **Magaly Dayana Trochez Dagua** tengo 24 años, tengo un técnico en asistencia administrativa, actualmente soy ama de casa y aprendiz del Sena.

¿Cómo te describes como persona y como futuro profesional en atención al cliente?

Soy una persona respetuosa, colaboradora y responsable,

Cómo futuro profesional en atención al cliente gustaría atender a las personas con empatía, paciencia y amabilidad brindándole la mejor atención posible.

¿Que valores consideras esenciales para brindar una buena atención al cliente?

Una buena atención requiere de respeto y amabilidad en cualquier circunstancia.

¿Que aspecto de tu forma de ser pueden ayudarte a atender mejor a los demás?

Soy una persona amable y respetuosa

