



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION INSTRUMENTO
DE EVALUACIÓN

1. Datos generales

Programa de formación:	Servicio al cliente
Proyecto formativo:	N/A
Fase Proyecto	N/A
Resultado de aprendizaje	596262 – 1 prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización
Actividad de aprendizaje:	AA1: Identificar los tipos de cliente. .
Evidencia de producto	Taller Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar AA1-EV01.
Criterios de evaluación: Clasifica clientes teniendo en cuenta tipología	

2. Instrucciones para el diligenciamiento

Pida el favor a cuatro integrantes de su familia o amigos más cercanos para que le ayuden con el taller propuesto. Para este ejercicio, puede tener contacto con ellos vía remota o de manera presencial

A continuación, se presentará una lista de productos y de servicios que debe venderle a cada uno de sus clientes, teniendo en cuenta que a cada uno debe venderle únicamente uno de los productos o servicios, asegurándose que a cada cliente le corresponda uno diferente:

- Producto para comprar: Automóvil.
- Producto para comprar: Computador portátil (Laptop).
- Producto para comprar: Ropa deportiva.
- Servicio para comprar: Servicio de internet
-

Al finalizar el ejercicio, deberá escribir sus respuestas y enviarlas para su evaluación. A continuación, se describen las acciones que debe realizar.

ACCIONES A REALIZAR:

- A. Seleccione el tipo de producto o servicio que le va a vender a su cliente.
- B. Menciónelo a su cliente que debe realizar un ejercicio de venta de productos y de servicios y que responda de manera natural a la oferta, para que el ejercicio sea más contundente.
- C. Cuando esté vendiendo el producto o servicio, identifique qué tipo de cliente tiene al frente, de tal manera que su Rol como asesor se adecue a la tipología identificada.
- D. Asuma el rol de asesor de acuerdo con el tipo de cliente que se le presente. Venda el producto o servicio.
- E. Cuando realice el ejercicio con cada producto o servicio (4 en total), diligencie las tablas de experiencia de roles, llenando cada uno de los campos y respondiendo a las preguntas como se indica.
- F. Envíe la actividad para su evaluación.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION INSTRUMENTO
DE EVALUACIÓN

Tabla 1. Tabla de experiencia de roles 1

Producto o Servicio	Teniendo en cuenta lo vivido, explique cómo se sintió en cada uno de los roles y con cual se identifica.
Automóvil.	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).
Computador portátil (Laptop).	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).
Ropa deportiva.	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).
Servicio de internet.	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).

Tabla 2. Tabla de experiencia de roles 2

Producto o Servicio	De acuerdo con la experiencia vivida, describa cuales fueron sus fortalezas y debilidades en el momento de la interrelación entre cliente y asesor.
Automóvil.	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).
Computador portátil (Laptop).	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).
Ropa deportiva.	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).
Servicio de internet.	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).

Tabla 3. Tabla de experiencia de roles 3

Producto o Servicio	Describa cuales son habilidades que debe tener una persona al momento de atender un cliente.
Automóvil.	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).
Computador portátil (Laptop).	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).
Ropa deportiva.	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).
Servicio de internet.	(su respuesta debe tener una extensión entre 60 y 120 palabras).

3. Evaluación

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____