Resumen de la sesión 1 martes 7 de octubre de 2025 Identificar las características de clientes según contexto y cultura organizacional.

Durante la jornada de hoy se realizó una presentación sobre la importancia del servicio al cliente dentro de la organización, destacando su papel fundamental en la satisfacción y fidelización de los usuarios. Se hizo énfasis en la revisión y desarrollo del material correspondiente a la Guía 1, explicando cada una de las actividades punto por punto para garantizar una comprensión clara de los temas abordados.

Asimismo, se conformó un grupo de WhatsApp con el fin de mantener una comunicación más fluida entre los aprendices y el instructor, facilitar el envío de información y resolver dudas oportunamente. Finalmente, se establecieron compromisos de entrega de las actividades asignadas, con el objetivo de fortalecer el proceso formativo y asegurar el cumplimiento de los resultados de aprendizaje.

Importancia del servicio al cliente:

El servicio al cliente es un pilar esencial en toda organización, ya que representa el contacto directo entre la empresa y sus usuarios. Un buen servicio no solo contribuye a satisfacer las necesidades del cliente, sino que también fortalece la imagen institucional, genera confianza y promueve la lealtad hacia la marca. Además, permite identificar oportunidades de mejora, resolver inconvenientes de manera efectiva y garantizar experiencias positivas que se traducen en crecimiento y sostenibilidad para la organización.