

TALLER DE APLICACIÓN GUÍA # 2

ACTIVIDAD 1

Actividades de Reflexión inicial

Un cliente externo no es sólo aquel que utiliza o disfruta de nuestros bienes y/o servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios.

Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social.

Es necesario apoyarse en técnicas similares a las utilizadas en la investigación de mercados como encuestas, paneles, reuniones de grupo, etc., con el fin de establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa. (Alvarado, 2008).

Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto, deben ser tratados de igual manera.

A manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

- Está de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumente su respuesta.
- ¿Cree que la comunicación verbal es importante para un buen servicio?
- ¿Cuáles considera que son los factores que impiden una comunicación efectiva con los clientes?
- ¿Cree que sabemos comunicarnos asertivamente?

Nota: Esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal razón es entregable pero no es calificable.

*“Nuestra actitud hacia los demás, determina su actitud hacia nosotros”
Earl Nightingale*