

ACTIVIDAD DE ANÁLISIS INDIVIDUAL

“MEJORA EL REPORTE”

Objetivo

Aprender a identificar errores en un reporte de servicio y sepan cómo redactarlo correctamente.

Reportes:

1. El cliente se enojó porque no lo atendieron rápido y después ya se calmó
2. Hubo un problema con una señora en la caja porque no entendió algo y se puso grosera.”
3. El sistema estaba malo y todo fue un desorden.”
4. El pedido salió mal otra vez y el cliente se quejó mucho.”
5. Una muchacha dijo que la atendieron feo y después se habló con ella.”
6. No había producto y el cliente se molestó bastante.”

PARTE 1 – IDENTIFICAR ERRORES

Responder:

- ¿Qué información falta?
- ¿Es claro?
- ¿Se entiende qué pasó?
- ¿Es profesional?
- ¿Qué debería agregar?

PARTE 2 – REESCRIBIR EL REPORTE DE ACUERDO A LA ESTRUCTURA EXPLICADA EN CALSE