

CASO 1 – Situación:

Un cliente compró un electrodoméstico hace 3 días, pero al usarlo notó que no funciona correctamente. Primero escribe por WhatsApp expresando su molestia porque necesita el producto con urgencia. Luego, al no recibir respuesta rápida, decide llamar al negocio. Finalmente, se presenta en el establecimiento bastante inconforme.

Cada grupo debe construir un **PLAN DE ATENCIÓN COMPLETO**

DEBEN IDENTIFICAR Y RESPONDER:

1. NECESIDAD DEL CLIENTE

- ¿Qué le pasa?
- ¿Qué necesita realmente?

2. CANAL DE ATENCIÓN

- ¿Qué canal se usa en cada momento?
- ¿Cuál sería el mejor?

3. PROTOCOLO

Escribir paso a paso:

- ¿Cómo saluda?
- ¿Cómo escucha?
- ¿Cómo responde?
- ¿Cómo cierra?

4. RESPUESTA ESCRITA (CLAVE)

Deben redactar:

- Un mensaje de WhatsApp
- Qué dirían en llamada
- Qué harían presencialmente

CASO 2 - Situación:

Un cliente fue a un restaurante y tuvo una mala experiencia: la atención fue lenta y su pedido llegó equivocado. Más tarde, escribe en redes sociales expresando su inconformidad.

Luego decide llamar para quejarse. Al día siguiente regresa al lugar para hablar con el encargado.

Cada grupo debe construir un **PLAN DE ATENCIÓN COMPLETO**

DEBEN IDENTIFICAR Y RESPONDER:

3. NECESIDAD DEL CLIENTE

- ¿Qué le pasa?
- ¿Qué necesita realmente?

4. CANAL DE ATENCIÓN

- ¿Qué canal se usa en cada momento?
- ¿Cuál sería el mejor?

3. PROTOCOLO

Escribir paso a paso:

- ¿Cómo saluda?
- ¿Cómo escucha?
- ¿Cómo responde?
- ¿Cómo cierra?

4. RESPUESTA ESCRITA (CLAVE)

Deben redactar:

- Un mensaje de WhatsApp
- Qué dirían en llamada
- Qué harían presencialmente

CASO 3 - Situación

Un cliente está interesado en comprar una prenda de ropa que lo proteja del frío, pero no está seguro. Primero escribe por WhatsApp preguntando varias veces por precios y características.

Luego llama para pedir más información. Finalmente, visita el negocio, pero sigue indeciso y exige mucha atención.

Cada grupo debe construir un **PLAN DE ATENCIÓN COMPLETO**

DEBEN IDENTIFICAR Y RESPONDER:

5. NECESIDAD DEL CLIENTE

- ¿Qué le pasa?
- ¿Qué necesita realmente?

6. CANAL DE ATENCIÓN

- ¿Qué canal se usa en cada momento?
- ¿Cuál sería el mejor?

3. PROTOCOLO

Escribir paso a paso:

- ¿Cómo saluda?
- ¿Cómo escucha?
- ¿Cómo responde?
- ¿Cómo cierra?

4. RESPUESTA ESCRITA (CLAVE)

Deben redactar:

- Un mensaje de WhatsApp
- Qué dirían en llamada
- Qué harían presencialmente