

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Durante la jornada se presentó el contenido estructural del **Manual del Curso de Atención al Cliente**, enfatizando que el servicio no es solo una técnica, sino una **filosofía de trabajo** orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Se discutió la importancia de la **comunicación asertiva**, el manejo de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos como competencias transversales para todo el equipo.

Asimismo, se organizaron los módulos de aprendizaje que incluyen desde la **acogida y contacto inicial** hasta el seguimiento post-venta, destacando que un cliente satisfecho es el activo más valioso de la organización. Los asistentes acordaron aplicar los protocolos de cortesía y eficiencia detallados en el manual para estandarizar la calidad del servicio en todos los canales de atención.

INTRODUCCIÓN

El presente "MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE" tiene como **objetivo** **proponer a las empresas de las algunas cuestiones relativas a la atención al cliente al momento de vender un determinado producto o servicio**, con la expectativa de que se comprenda la importancia de mejorar las habilidades y destrezas en la relación con los y las clientes. También se incluyen casos prácticos que orientan la reflexión de las empresas sobre las mejores prácticas de atención a los y las clientes.

Este Manual comprende **cuatro módulos** en los que las empresas puedan **identificar situaciones que podrían suceder en los negocios en las prácticas de atención a los clientes**.

En el **primer módulo** se aborda una definición de lo que es "cliente" y los elementos clave que buscan los clientes al momento de acudir a un establecimiento para la provisión de bienes y/o servicios. Además se demuestra la importancia de observar las tres cualidades de una buena atención: **actitud, seriedad y competencia**.

EL CLIENTE LA CLIENTA

"A los clientes/clientas hay que tratarlos/a como ellos/as quieren ser tratados/as"

Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por adquirir y que tiene a seleccionar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios.

Las cuatro formas para una buena atención al cliente son:

- Personalización personal
- Cortesía
- Amabilidad

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	Dar continuidad a este tipo de eventos con el propósito de impulsar el desarrollo económico local. Promoviendo permanentemente iniciativas que aporten al progreso de la localidad de San Cristóbal.	Todos	2026

NOTA 1: En caso de ser una reunión virtual se puede anular el reporte de asistencia generado por las plataformas de reuniones o plataformas que generen formularios.

NOTA 2: Apoyar e editar los días que son necesarios para registrar los minutos y las conclusiones de la reunión.