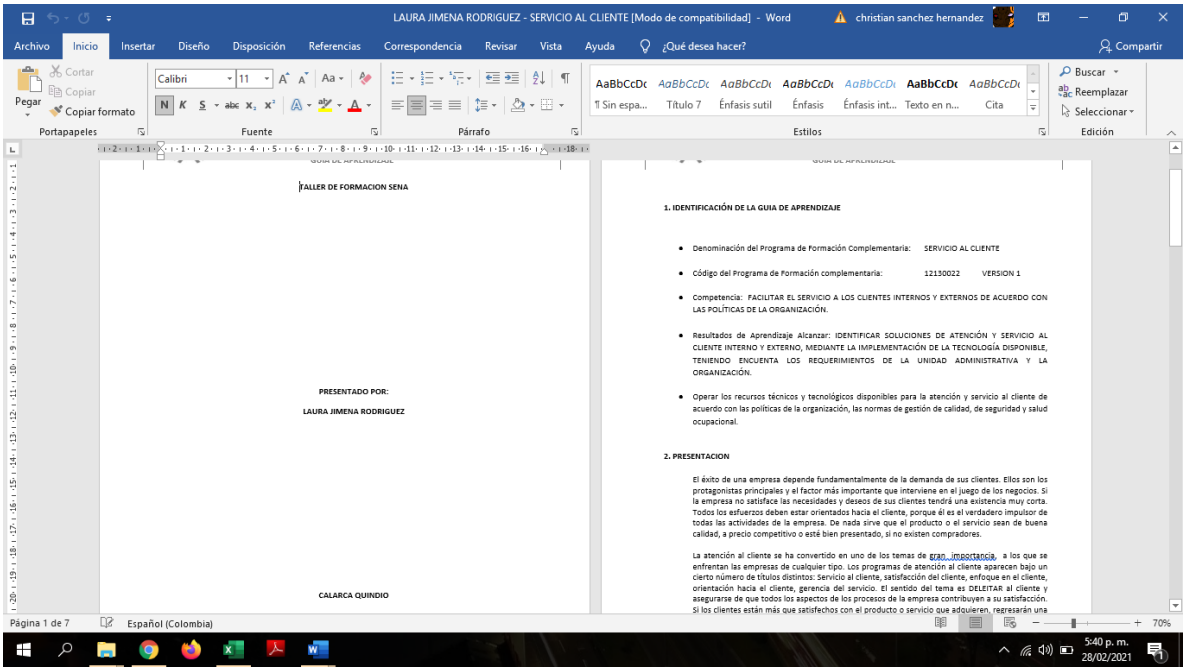
Actividades según guía de aprendizaje. Ficha 2266843

Las siguientes imágenes son pantallazos de las presentaciones de los participantes del curso y debido al peso de los archivos es necesario este procedimiento para el cargue de la informción



TALLER DE FORMACION SENA

PRESENTADO POR:

LAURA JIMENA RODRIGUEZ

CALARCA QUINDIO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación Complementaria: SERVICIO AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación complementaria: 12130022 VERSION 1
- Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: IDENTIFICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, TENIENDO ENCUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.
- Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

2. PRESENTACION

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

La atención al cliente se ha convertido en uno de los temas de gran importancia, a los que se enfrentan las empresas de cualquier tipo. Los programas de atención al cliente aparecen bajo un cierto número de títulos distintos: Servicio al cliente, satisfacción del cliente, enfoque en el cliente, orientación hacia el cliente, gerencia del servicio. El sentido del tema es DELEITAR al cliente y asegurarse de que todos los aspectos de los procesos de la empresa contribuyen a su satisfacción. Si los clientes están más que satisfechos con el producto o servicio que adquieren, regresarán una

LAURA JIMENA RODRIGUEZ - SERVICIO AL CLIENTE [Modo de compatibilidad] - Word

R/= En una ocasión me acerque a un almacén a comprar una blusa que me gusto del exhibidor, nadie se dispuso a atenderme, por lo cual me dirigí hasta la vendedora, quien se encontraba con su celular en la mano, la saludé y le pedí que me enseñara la blusa, me sorprendió mucho notar que esta nunca me miro a la cara, solo miro mi cuerpo y me dijo que la blusa solo la tenían en tallas pequeñas y no me iba a servir, por lo cual salí muy molesta del almacén. Está claro que uno de los principales factores para llevar a cabo una venta, es mirar a los ojos a los clientes, saludar cordialmente y que cuando el cliente pide algo que no tenemos o en este caso un producto que no está a la medida, podemos ofrecer otras cosas similares o que satisfagan la necesidad que este tiene, ya que aunque no se lleve a cabo la venta, es un cliente que va a regresar.

ACTIVIDAD AUTONOMA Haga una lectura del siguiente caso:

R/= La tecnología usada de la manera correcta permite que una compañía sea mas eficiente y sus procesos se lleven a cabo de manera correcta, por esto a la empresa le permitiría optimizar el tiempo y los recursos además de lograr mayores ventas.

- **Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).**
  El instructor como experto técnico teoriza y contextualiza:
  - Personalidad
  - Imagen personal
  - Relaciones interpersonales
  - Comunicación (verbal, no verbal)
  - Cliente
  - Tipos de clientes

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

- Servicio
- Estándares del servicio
- Triángulos del Servicio: Interno y externo
- Momentos de Verdad
- Ciclo del Servicio
- Estrategias de Atención Personalizada: Cara a cara.
- Valor agregado
- Clasificación de los Clientes.
- Manejo de la agenda
- Libreta de Calificaciones del cliente.
- Etiqueta.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

- Desarrollar una sopa de letras y/o crucigrama con el tema tratado.

S	A	E	R	T	B	A	S	N	C
A	O	L	A	V	I	D	E	O	L
S	A	L	E	S	M	E	R	I	I
E	J	O	L	R	C	U	V	C	E
D	A	N	D	O	L	I	N	N	
E	A	P	O	D	E	C	E	T	
D	I	M	A	G	E	N	I	T	E
A	M	O	S	D	T	S	O	A	S
F							R	I	T

Página 5 de 13 3218 palabras Español (Colombia) 70%

5:40 p. m. 28/02/2021

LAURA JIMENA RODRIGUEZ - SERVICIO AL CLIENTE [Modo de compatibilidad] - Word

Buenos días! Mi nombre es Berta Ramírez y llamo de la oficina de Iyan Castañeda.
Deseo hacer unas reservas para Alejandro y José Martínez en clase económica. Ellos van a viajar a Madrid el día 15 de este mes y a Barcelona y Granada,... el día 22,
Ah! Alejando irá a Granada, necesita un vuelo temprano para poder llegar a una reunión a las dos de la tarde, en el hotel la Cumbre. Este hotel queda a una hora y media del aeropuerto. Así que él quiere llegar con bastante tiempo.
José quiere el vuelo por la tarde para Barcelona. Lo ha entendido????

Ahora responsa a las preguntas sobre la llamada.

Berta Miguelez El día 5 Reservas de hotel A la 1 pm Primera clase Iván Diego El día 15 Hotel La Cumbre Iván Rodriguez A las 2 pm Reservas de avión El día 22 Económica Alejandro Martínez Hotel la Cascada	¿Quién llamaba? ¿Qué le pidió el cliente a la agente de viajes? ¿Qué clase solicitaron? ¿Quién irá a Granada? ¿Quién irá a Barcelona? ¿Dónde se celebrará la reunión? ¿A qué hora es la reunión? ¿En qué fecha irán a Madrid?

R/=
¿Quién llamaba? Berta Ramirez
¿Qué le pidió el cliente al agente de viajes? Reservas para 2 personas en clase económica.
¿Qué clase solicitaron? Clase económica
¿Quién ira a Granada? Alejandro

fuertes lluvias y la congestión, ya que al estar trabajando desde casa la mayoría de personas, las redes se saturan, pero estamos tratando de solucionar lo más rápido posible. De igual manera voy a enviar un técnico en las próximas 48 horas para que revise su caso y así su red funcione nuevamente, por favor Sr ---- confirmemos sus datos. Puedo ayudarle en algo más (No). Es un gusto haberlo atentido, que tenga una feliz tarde y cualquier otra inquietud puede comunicarla a esta misma línea. Hasta luego.

En este ejercicio podemos ver cómo se pueden adquirir modales telefónicos adecuados.
Rellene los espacios vacíos en las frases siguientes seleccionando la palabra más adecuada en cada caso.

Saludo Agradezca Cliente Colegas Una vez Apellido Transfiere Tiempo Escucha Rápida

Una respuesta: _____ ayuda a que la empresa crezca y mantenga una reputación de eficiencia.
Utilice el _____ de su cliente tan pronto tenga la oportunidad.
Se recomienda que utilice el apellido de su cliente por lo menos _____ durante la conversación.
No coloque a su interlocutor en _____ a menos que él esté de acuerdo. Dele la posibilidad de elegir y no le imponga nada.
_____ al interlocutor de manera agradable, sea entusiasta y sincero. Sea usted mismo.
_____ a su cliente por esperar en línea cuando vuelve a tomar la llamada.
Deje que el cliente _____ primero

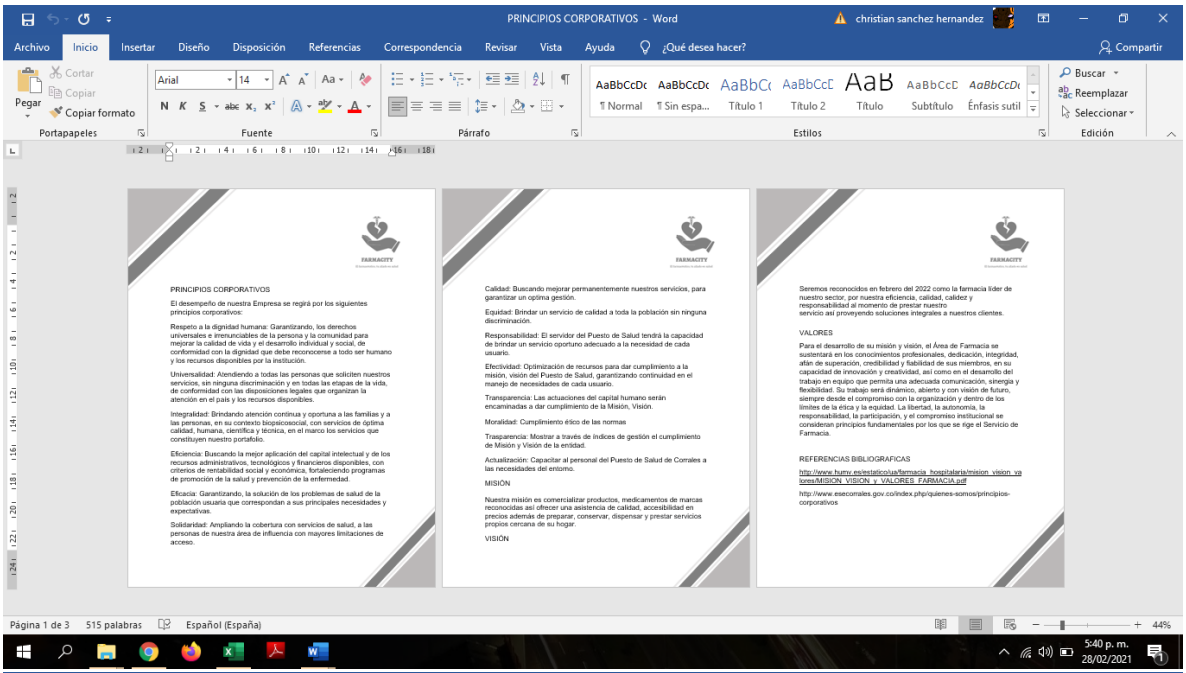
Una respuesta rápida ayuda a que la empresa crezca y mantenga una reputación de eficiencia. Utilice el apellido de su cliente tan pronto tenga la oportunidad. Se recomienda que utilice el apellido de su cliente por lo menos una veces durante la conversación. No coloque a su interlocutor en espera a menos que el este de acuerdo. Dele la posibilidad de elegir y no le

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular

Página 9 de 13 3218 palabras Español (Colombia) 70%

5:40 p. m. 28/02/2021



PRINCIPIOS CORPORATIVOS

El desempeño de nuestra Empresa se regirá por los siguientes principios corporativos:

Respeto a la dignidad humana: Garantizando, los derechos universales e irrenunciables de la persona y la comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social, de conformidad con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano y los recursos disponibles por la institución.

Universalidad: Atendiendo a todas las personas que soliciten nuestros servicios, sin ninguna discriminación y en todas las etapas de la vida, de conformidad con las disposiciones legales que organizan la atención en el país y los recursos disponibles.

Integralidad: Brindando atención continua y oportuna a las familias y a las personas, en su contexto biopsicosocial, con servicios de óptima calidad, humana, científica y técnica, en el marco los servicios que constituyen nuestro portafolio.

Eficiencia: Buscando la mejor aplicación del capital intelectual y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros disponibles, con criterios de rentabilidad social y económica, fortaleciendo programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Eficacia: Garantizando, la solución de los problemas de salud de la población usuaria que correspondan a sus principales necesidades y expectativas.

Solidaridad: Ampliando la cobertura con servicios de salud, a las personas de nuestra área de influencia con mayores limitaciones de acceso.

Calidad: Buscando mejorar permanentemente nuestros servicios, para garantizar un optima gestión.

Equidad: Brindar un servicio de calidad a toda la población sin ninguna discriminación.

Responsabilidad: El servidor del Puesto de Salud tendrá la capacidad de brindar un servicio oportuno adecuado a la necesidad de cada usuario.

Efectividad: Optimización de recursos para dar cumplimiento a la misión, visión del Puesto de Salud, garantizando continuidad en el manejo de necesidades de cada usuario.

Transparencia: Las actuaciones del capital humano serán encaminadas a dar cumplimiento de la Misión, Visión.

Moralidad: Cumplimiento ético de las normas

Trasparencia: Mostrar a través de índices de gestión el cumplimiento de Misión y Visión de la entidad.

Actualización: Capacitar al personal del Puesto de Salud de Corrales a las necesidades del entorno.

MISIÓN

Nuestra misión es comercializar productos, medicamentos de marcas reconocidas así ofrecer una asistencia de calidad, accesibilidad en precios además de preparar, conservar, dispensar y prestar servicios propios cercana de su hogar.

VISIÓN

Seremos reconocidos en febrero del 2022 como la farmacia líder de nuestro sector, por nuestra eficiencia, calidad, calidez y responsabilidad al momento de prestar nuestro servicio así proveyendo soluciones integrales a nuestros clientes.

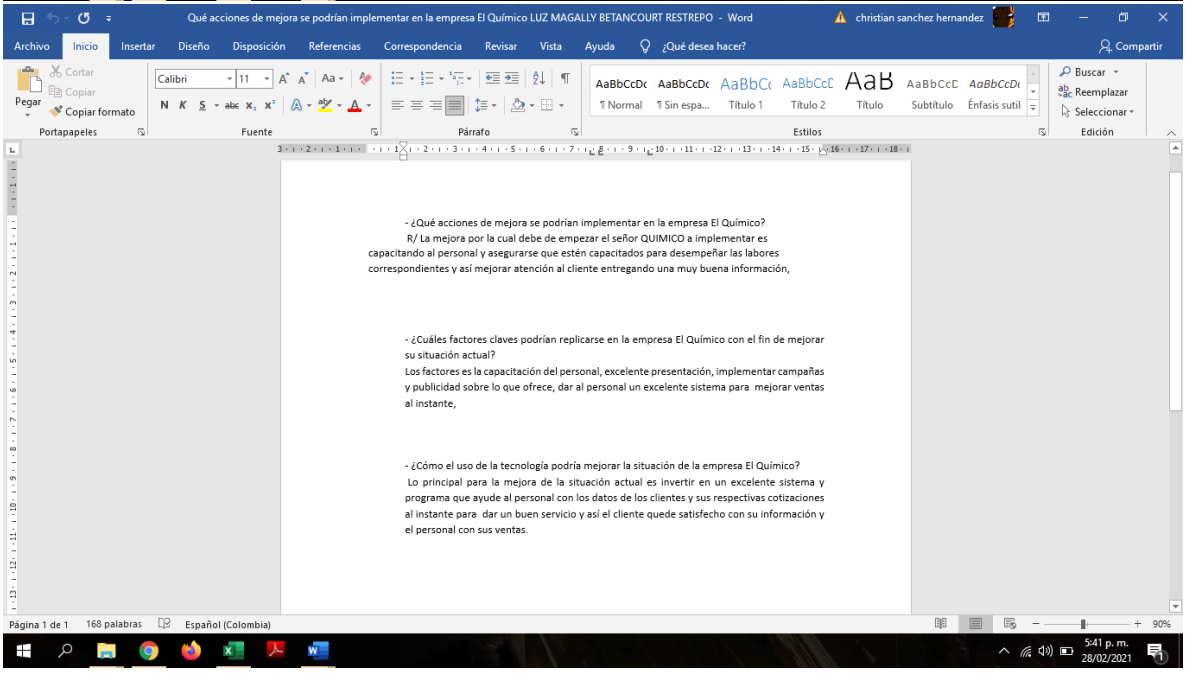
VALORES

Para el desarrollo de su misión y visión, el Área de Farmacia se sustentará en los conocimientos profesionales, dedicación, integridad, afán de superación, credibilidad y fiabilidad de sus miembros, en su capacidad de innovación y creatividad, así como en el desarrollo del trabajo en equipo que permita una adecuada comunicación, sinergia y flexibilidad. Su trabajo será dinámico, abierto y con visión de futuro, siempre desde el compromiso con la organización y dentro de los límites de la ética y la equidad. La libertad, la autonomía, la responsabilidad, la participación, y el compromiso institucional se consideran principios fundamentales por los que se rige el Servicio de Farmacia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

http://www.humv.es/estatico/ua/farmacia_hospitalaria/mision_vision_valores/MISION_VISION_y_VALORES_FARMACIA.pdf

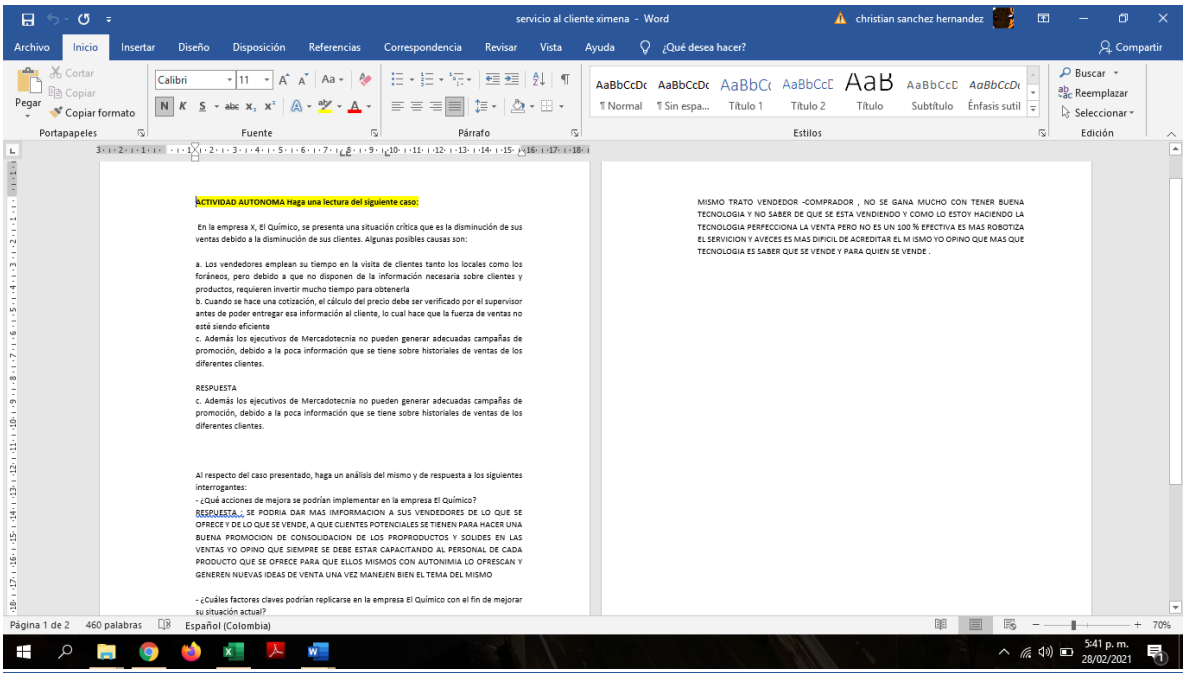
http://www.esecorrales.gov.co/index.php/quienes-somos/principios-corporativos

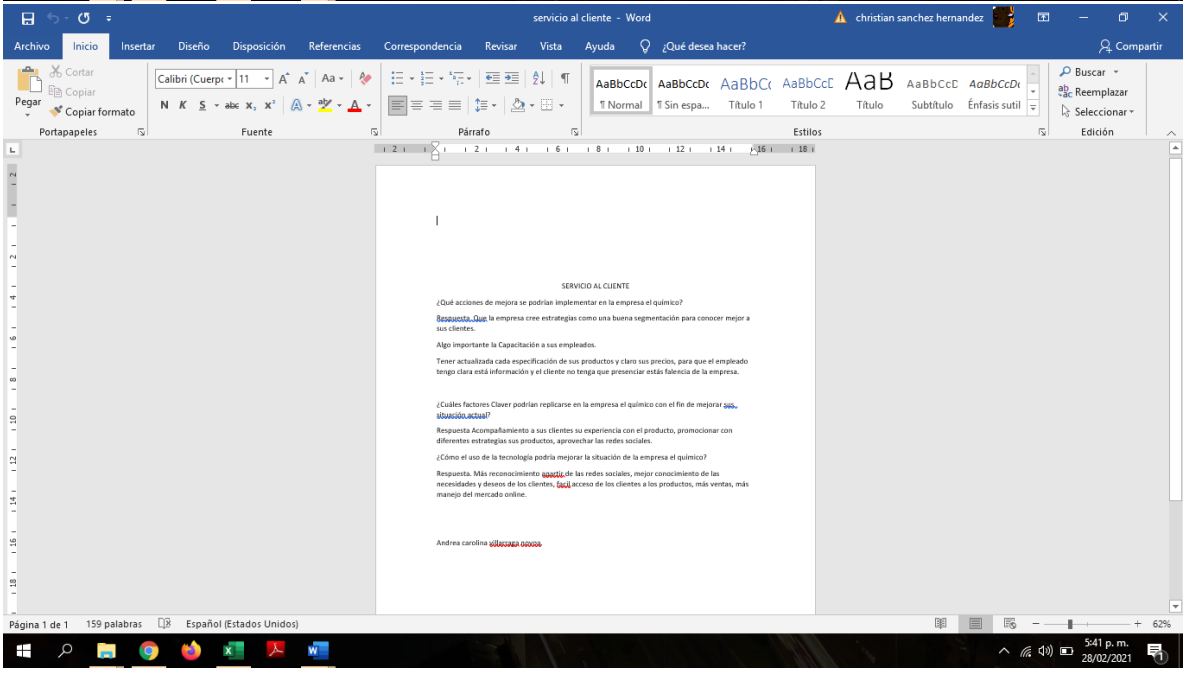


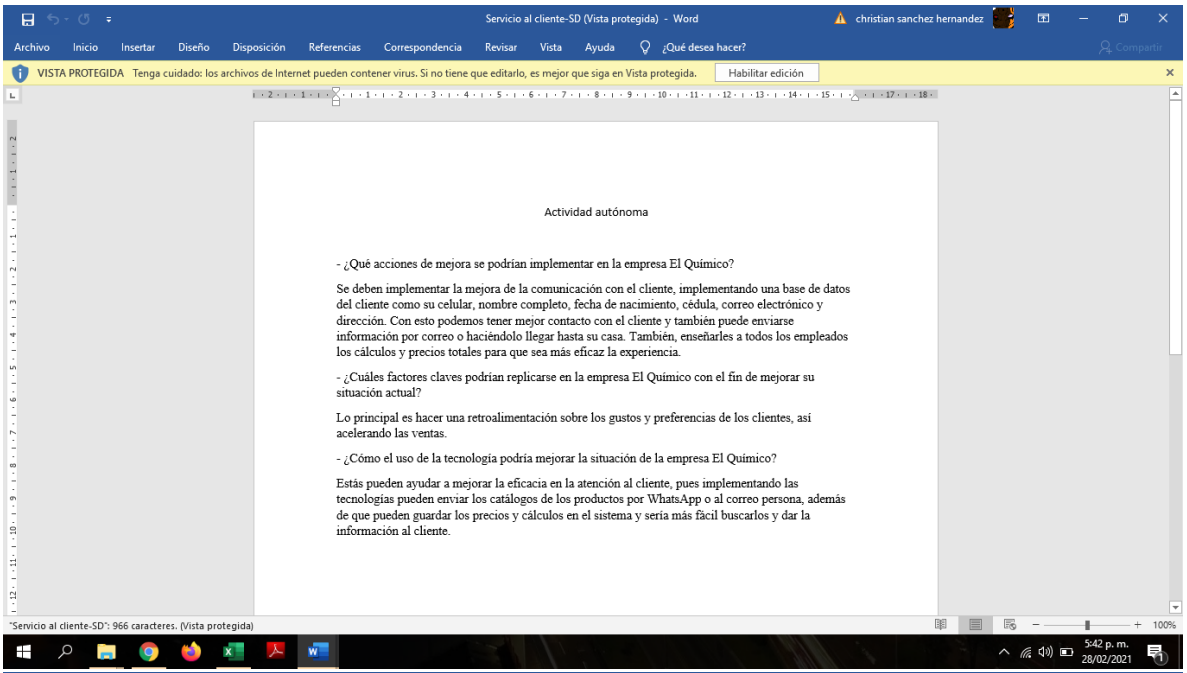
- ¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa El Químico?
R/ La mejora por la cual debe de empezar el señor QUIMICO a implementar es capacitando al personal y asegurarse que estén capacitados para desempeñar las labores correspondientes y así mejorar atención al cliente entregando una muy buena información,

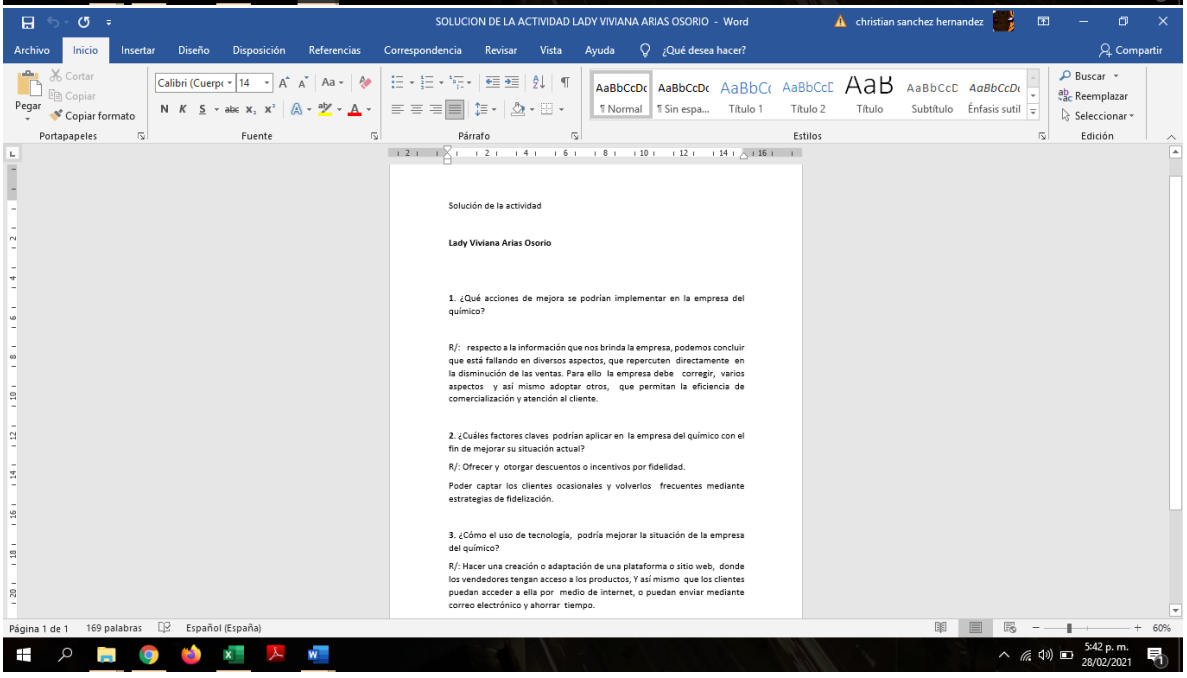
- ¿Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fin de mejorar su situación actual?
Los factores es la capacitación del personal, excelente presentación, implementar campañas y publicidad sobre lo que ofrece, dar al personal un excelente sistema para mejorar ventas al instante,

- ¿Cómo el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa El Químico?
Lo principal para la mejora de la situación actual es invertir en un excelente sistema y programa que ayude al personal con los datos de los clientes y sus respectivas cotizaciones al instante para dar un buen servicio y así el cliente quede satisfecho con su información y el personal con sus ventas.


servicio al cliente ximena - Word
christian sanchez hernandez
Archivo Inicio Insertar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir
Pegar Cortar Copiar Copiar formato
Calibri 11
Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición
Buscar Reemplazar Seleccionar
¶ Normal ¶ Sin espa... Título 1 Título 2 Título Subtítulo Énfasis sutil
ACTIVIDAD AUTONOMA Haga una lectura del siguiente caso:
En la empresa X, El Químico, se presenta una situación crítica que es la disminución de sus ventas debido a la disminución de sus clientes. Algunas posibles causas son:
a. Los vendedores emplean su tiempo en la visita de clientes tanto los locales como los foráneos, pero debido a que no disponen de la información necesaria sobre clientes y productos, requieren invertir mucho tiempo para obtenerla
b. Cuando se hace una cotización, el cálculo del precio debe ser verificado por el supervisor antes de poder entregar esa información al cliente, lo cual hace que la fuerza de ventas no esté siendo eficiente
c. Además los ejecutivos de Mercadotecnia no pueden generar adecuadas campañas de promoción, debido a la poca información que se tiene sobre historiales de ventas de los diferentes clientes.
RESPUESTA
c. Además los ejecutivos de Mercadotecnia no pueden generar adecuadas campañas de promoción, debido a la poca información que se tiene sobre historiales de ventas de los diferentes clientes.
Al respecto del caso presentado, haga un análisis del mismo y de respuesta a los siguientes interrogantes:
- ¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa El Químico?
RESPUESTA : SE PODRIA DAR MAS IMFORMACION A SUS VENDEDORES DE LO QUE SE OFRECE Y DE LO QUE SE VENDE, A QUE CLIENTES POTENCIALES SE TIENEN PARA HACER UNA BUENA PROMOCION DE CONSOLIDACION DE LOS PROPRODUCTOS Y SOLIDES EN LAS VENTAS YO OPINO QUE SIEMPRE SE DEBE ESTAR CAPACITANDO AL PERSONAL DE CADA PRODUCTO QUE SE OFRECE PARA QUE ELLOS MISMOS CON AUTONIMIA LO OFRESCAN Y GENEREN NUEVAS IDEAS DE VENTA UNA VEZ MANEJEN BIEN EL TEMA DEL MISMO
- ¿Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fin de mejorar su situación actual?
MISMO TRATO VENDEDOR -COMPRADOR , NO SE GANA MUCHO CON TENER BUENA TECNOLOGIA Y NO SABER DE QUE SE ESTA VENDIENDO Y COMO LO ESTOY HACIENDO LA TECNOLOGIA PERFECCIONA LA VENTA PERO NO ES UN 100 % EFECTIVA ES MAS ROBOTIZA EL SERVICION Y AVECES ES MAS DIFICIL DE ACREDITAR EL M ISMO YO OPINO QUE MAS QUE TECNOLOGIA ES SABER QUE SE VENDE Y PARA QUIEN SE VENDE .
Página 1 de 2 460 palabras Español (Colombia) 70%
5:41 p. m. 28/02/2021


servicio al cliente - Word
christian sanchez hernandez
Archivo Inicio Insertar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir
Pegar Cortar Copiar Copiar formato
Calibri (Cuerp 11
Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición
Buscar Reemplazar Seleccionar
¶ Normal ¶ Sin espa... Título 1 Título 2 Título Subtítulo Énfasis sutil
SERVICIO AL CLIENTE
¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa el químico?
Respuesta. Que la empresa cree estrategias como una buena segmentación para conocer mejor a sus clientes.
Algo importante la Capacitación a sus empleados.
Tener actualizada cada especificación de sus productos y claro sus precios, para que el empleado tengo clara está información y el cliente no tenga que presenciar estás falencia de la empresa.
¿Cuáles factores Claver podrían replicarse en la empresa el químico con el fin de mejorar sus, situación actual?
Respuesta Acompañamiento a sus clientes su experiencia con el producto, promocionar con diferentes estrategias sus productos, aprovechar las redes sociales.
¿Cómo el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa el químico?
Respuesta. Más reconocimiento apartir de las redes sociales, mejor conocimiento de las necesidades y deseos de los clientes, facil acceso de los clientes a los productos, más ventas, más manejo del mercado online.
Andrea carolina villarreal novoa
Página 1 de 1 159 palabras Español (Estados Unidos) 62%
5:41 p. m. 28/02/2021


Servicio al cliente-SD (Vista protegida) - Word
christian sanchez hernandez
Archivo Inicio Insertar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?
VISTA PROTEGIDA Tenga cuidado: los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida.
Habilitar edición
Actividad autónoma
- ¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa El Químico?
Se deben implementar la mejora de la comunicación con el cliente, implementando una base de datos del cliente como su celular, nombre completo, fecha de nacimiento, cédula, correo electrónico y dirección. Con esto podemos tener mejor contacto con el cliente y también puede enviarse información por correo o haciéndolo llegar hasta su casa. También, enseñarles a todos los empleados los cálculos y precios totales para que sea más eficaz la experiencia.
- ¿Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fin de mejorar su situación actual?
Lo principal es hacer una retroalimentación sobre los gustos y preferencias de los clientes, así acelerando las ventas.
- ¿Cómo el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa El Químico?
Estás pueden ayudar a mejorar la eficacia en la atención al cliente, pues implementando las tecnologías pueden enviar los catálogos de los productos por WhatsApp o al correo persona, además de que pueden guardar los precios y cálculos en el sistema y sería más fácil buscarlos y dar la información al cliente.
"Servicio al cliente-SD": 966 caracteres. (Vista protegida)
100%
5:42 p. m.
28/02/2021


SOLUCION DE LA ACTIVIDAD LADY VIVIANA ARIAS OSORIO - Word
christian sanchez hernandez
Archivo Inicio Insertar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?
Compartir
Pegar Cortar Copiar Copiar formato
Portapapeles
Calibri (Cuerpo) 14
Fuente
Párrafo
Normal Sin espa... Título 1 Título 2 Título Subtítulo Énfasis sutil
Estilos
Buscar Reemplazar Seleccionar
Edición
Solución de la actividad
Lady Viviana Arias Osorio
1. ¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa del químico?
R/: respecto a la información que nos brinda la empresa, podemos concluir que está fallando en diversos aspectos, que repercuten directamente en la disminución de las ventas. Para ello la empresa debe corregir, varios aspectos y así mismo adoptar otros, que permitan la eficiencia de comercialización y atención al cliente.
2. ¿Cuáles factores claves podrían aplicar en la empresa del químico con el fin de mejorar su situación actual?
R/: Ofrecer y otorgar descuentos o incentivos por fidelidad.
Poder captar los clientes ocasionales y volverlos frecuentes mediante estrategias de fidelización.
3. ¿Cómo el uso de tecnología, podría mejorar la situación de la empresa del químico?
R/: Hacer una creación o adaptación de una plataforma o sitio web, donde los vendedores tengan acceso a los productos, Y así mismo que los clientes puedan acceder a ella por medio de internet, o puedan enviar mediante correo electrónico y ahorrar tiempo.
Página 1 de 1
169 palabras
Español (España)
60%
5:42 p. m.
28/02/2021

TAREA DE SERVICIO AL CLIENTE - Word

NOMBRE: Nathalia Albornor lopez
PROGRAMA: Servicio al Cliente

ACTIVIDAD AUTONOMA HAGA UNA LECTURA DEL SIGUIENTE CASO:

En la empresa X, El Químico, se presenta una situación crítica que es la disminución de sus ventas debido a la disminución de sus clientes. Algunas posibles causas son:

a. Los vendedores emplean su tiempo en la visita de clientes tanto los locales como los foráneos, pero debido a que no disponen de la información necesaria sobre clientes y productos, requieren invertir mucho tiempo para obtenerla

b. Cuando se hace una cotización, el cálculo del precio debe ser verificado por el supervisor antes de poder entregar esa información al cliente, lo cual hace que la fuerza de ventas no esté siendo eficiente

c. Además los ejecutivos de Mercadotecnia no pueden generar adecuadas campañas de promoción, debido a la poca información que se tiene sobre historiales de ventas de los diferentes clientes.

Al respecto del caso presentado, haga un análisis del mismo y de respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa El Químico?

- Se podría implementar una base de datos de clientes en donde estará toda la información necesaria para que así los empleados puedan ejecutar sus acciones basados en estos datos que se obtuvieron por el orden en el tiempo y de algunos filtros a utilizar en la empresa mediante sus productos y promociones a presentar en algún momento.

- Se podría capacitar a los empleados acerca del procedimiento de verificación de las cotizaciones así tendrían los clientes información rápida y correcta, pero también se podría contratar otro supervisor que pueda solucionar estas situaciones o contar con otro supervisor que realice estas actividades comunicativas.

- La solución que se podría establecer es que la información acerca de las diferentes ventas de la empresa esté actualizados y completos en un sistema con accesibilidad

- ¿Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fin de mejorar su situación actual?

- Premiar la fidelidad de los clientes con promociones
- Estudiar a los clientes para que así su marca sea exitosa
- Premiar a clientes frecuentes con descuentos
- Agilizar en el tiempo de entrega de estas campañas
- Promover su marca en eventos o redes sociales
- Realizar tecnología en el momento de la obtención de información de posibles clientes

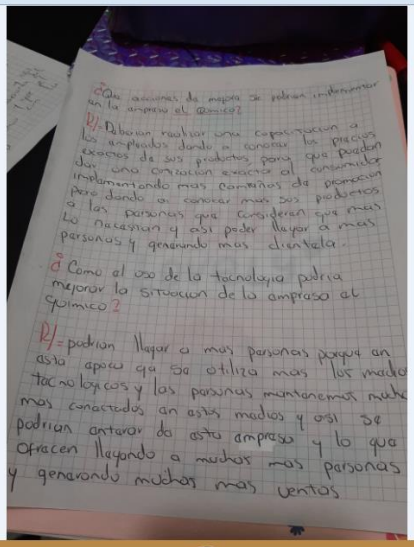
- ¿Cómo el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa El Químico?

En la actualidad uno de los medios mas utilizados para promover una empresa es la tecnología como lo son las redes sociales en donde se ahorra el dinero y tiempo debido a que la atención se realizara rápidamente así resolviendo inquietudes y estableciendo detalladamente la información de la empresa a sus posibles clientes.

Página 1 de 2 495 palabras Español (Colombia) 60%

5:42 p. m. 28/02/2021

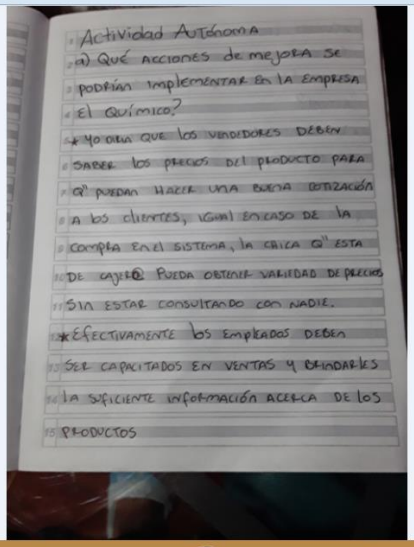
thumbnail_20210212_191646 - Visualizador de fotos de Windows



5:42 p. m. 28/02/2021

thumbnail_20210213_071926 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



Actividad Autónoma

a) Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa El Químico?

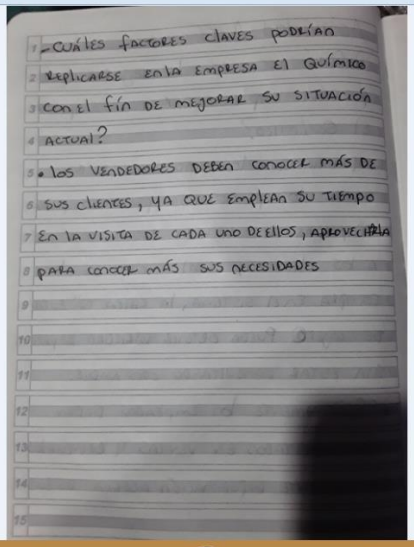
* Yo diría que los vendedores deben saber los precios del producto para q' puedan hacer una buena cotización a los clientes, igual en caso de la compra en el sistema, la chica q' está de cajera pueda obtener validad de precios sin estar consultando con nadie.

* Efectivamente los empleados deben ser capacitados en ventas y brindarles la suficiente información acerca de los productos

5:42 p. m. 28/02/2021

thumbnail_20210213_071942 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



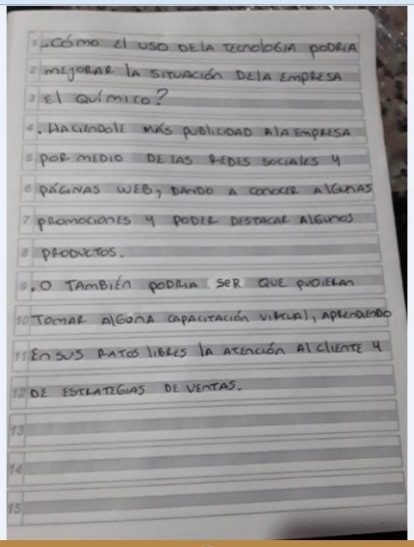
-Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fín de mejorar su situación actual?

* Los vendedores deben conocer más de sus clientes, ya que emplean su tiempo en la visita de cada uno de ellos, aprovechar para conocer más sus necesidades

5:43 p. m. 28/02/2021

thumbnail_20210213_072527 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:43 p. m. 28/02/2021

Atencio al cliente.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

1 / 1 100% Buscar

Dasney Dayana Buitrago Lozano

- ¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa El Químico?
Respuesta: Organizar el tiempo o con una disponibilidad de un día anterior manejando filtros de información de cada cliente a los que le hacen visita para saber que producto y promoción se le puede ofrecer. También se podría manejar un stock de precios con los precios y descuentos de cada producto que se le aplicará a cada cliente....

- ¿Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fin de mejorar su situación actual?
Respuesta: comenzar a promover agrupaciones por cada marca del químico . premiar a los clientes con un producto o algún descuento. Tener agilidad con cada cliente en todo el proceso .

- ¿Cómo el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa El Químico?
Respuesta: La tecnología es un producto muy necesario para así poder dar información a los clientes con agilidad. Ya que muchos no tienen facilidad de ir hasta el punto donde le brindarán información

5:43 p. m. 28/02/2021