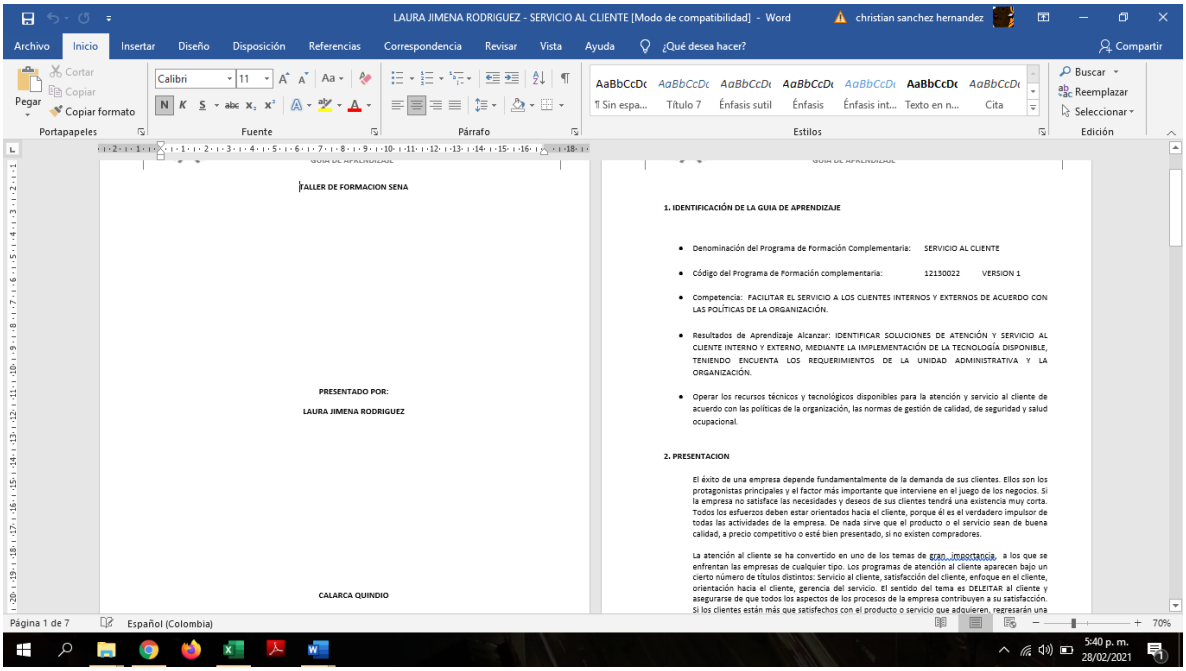
Actividades según guía de aprendizaje. Ficha 2262652

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 información



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

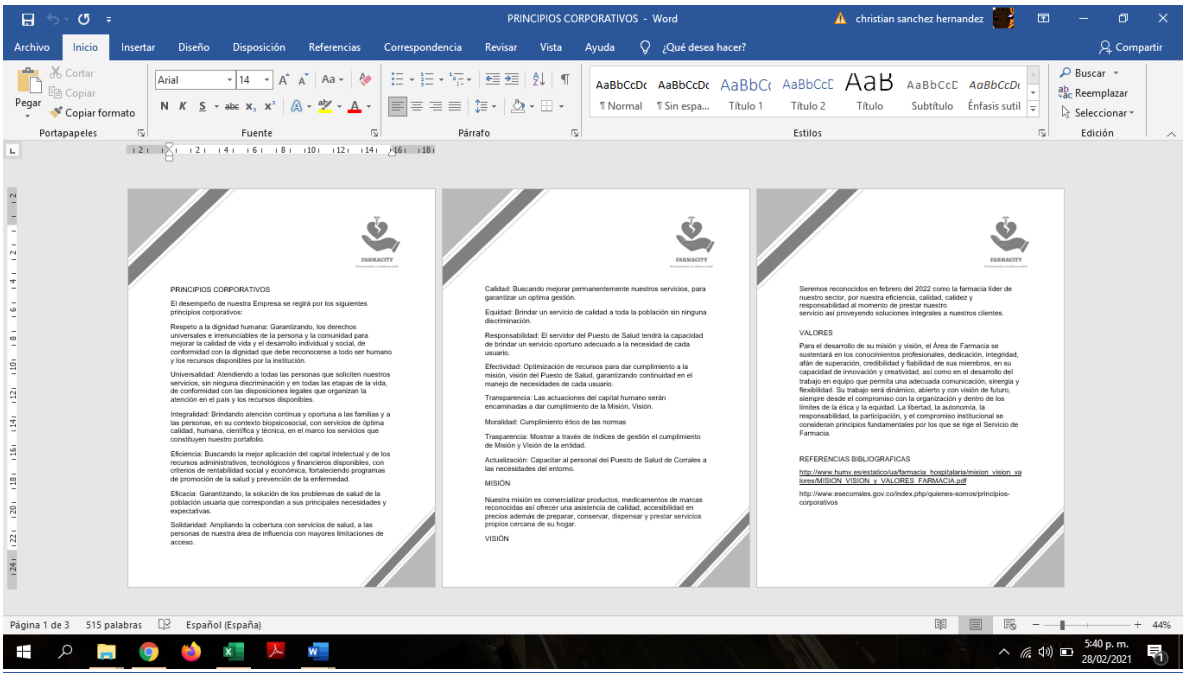
Una respuesta rápida ayuda a que la empresa crezca y mantenga una reputación de eficiencia. Utilice el apellido de su cliente tan pronto tenga la oportunidad. Se recomienda que utilice el apellido de su cliente por lo menos una veces durante la conversación. No coloque a su interlocutor en espera a menos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

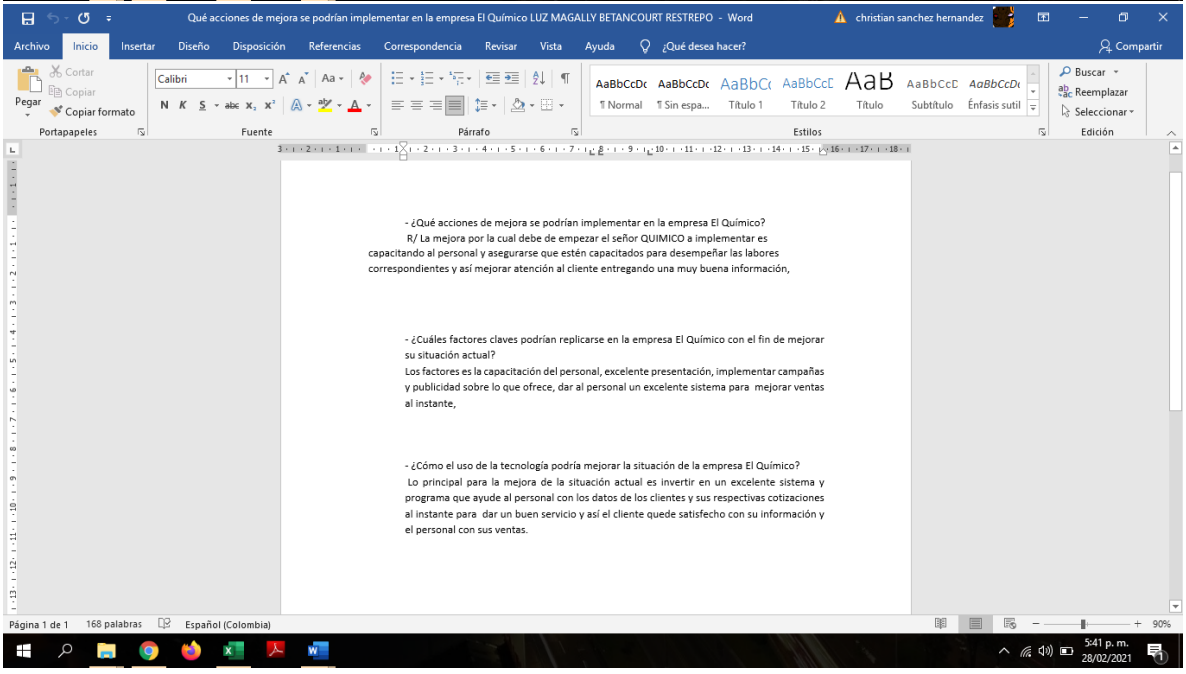
VALORES

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

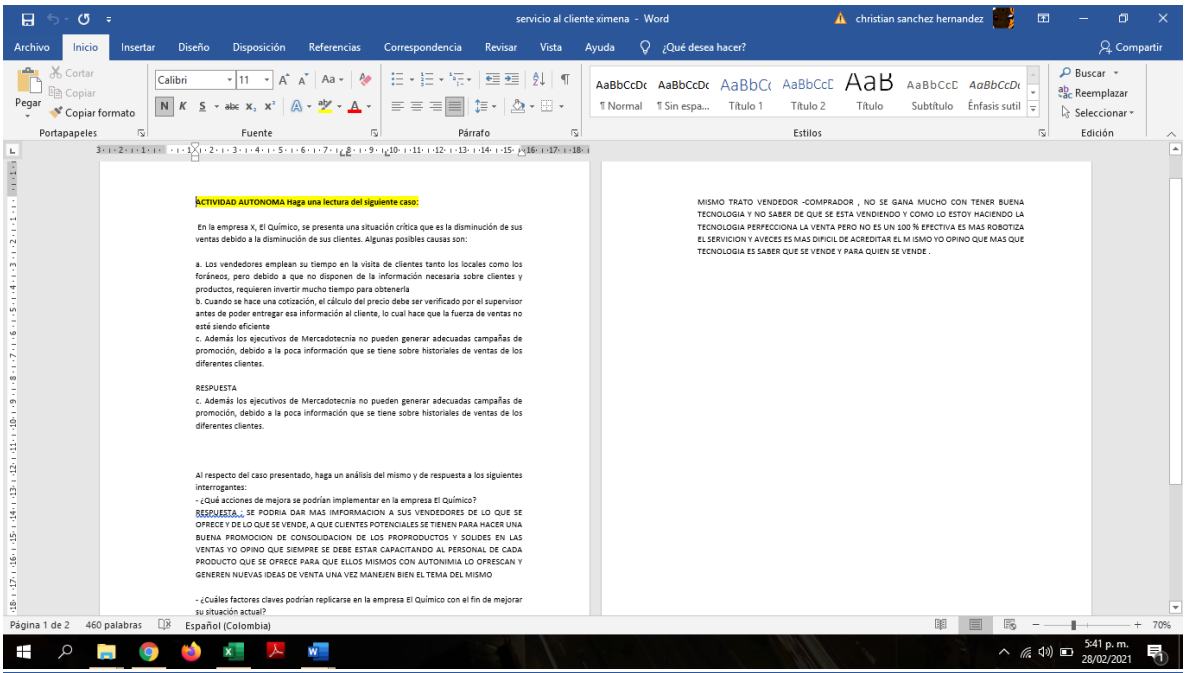
http://www.esecorrales.gov.co/index.php/quienes-somos/principios-corporativos

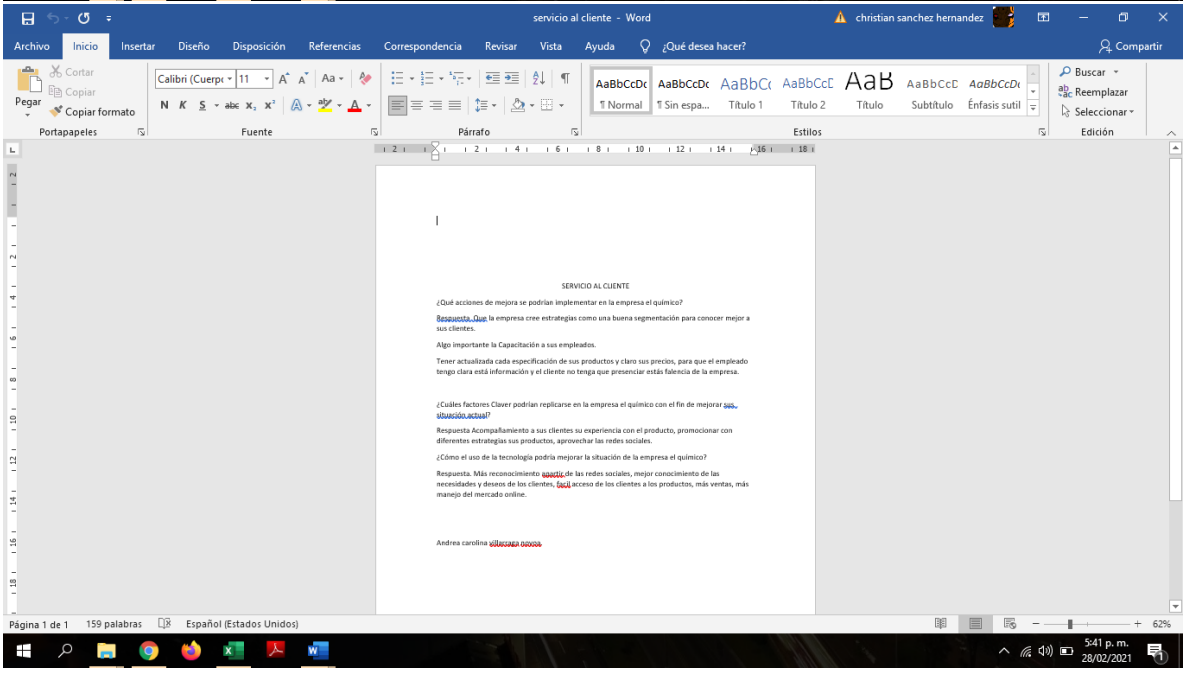


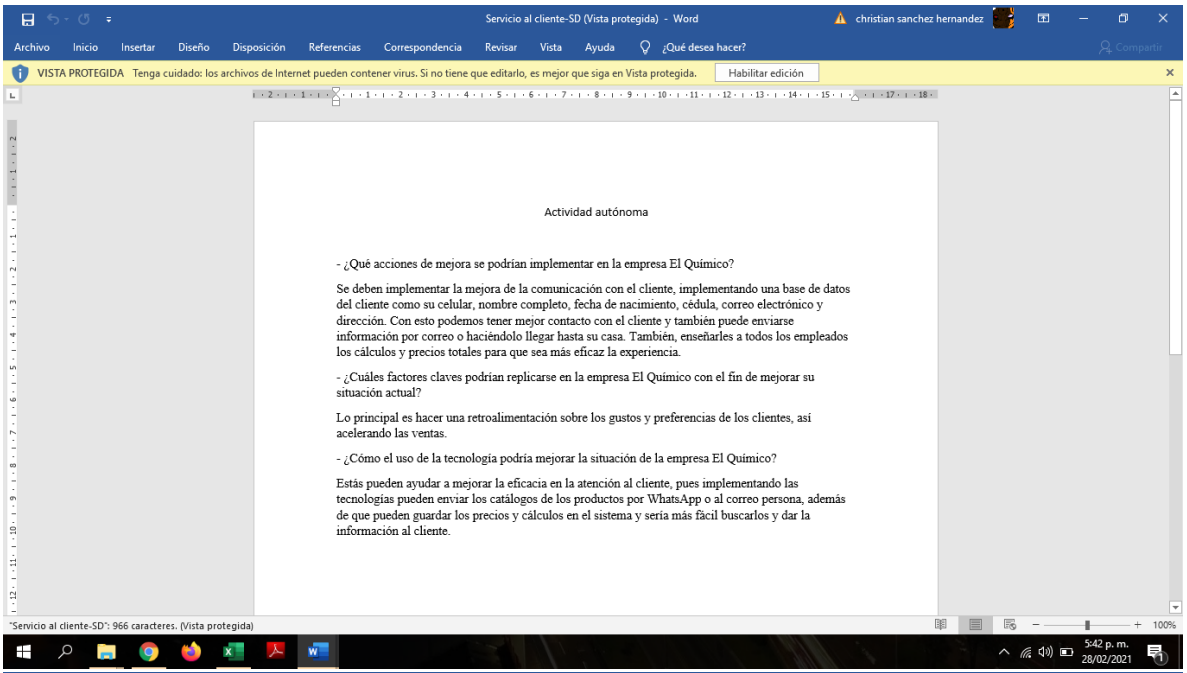
- ¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa El Químico?
R/ La mejora por la cual debe de empezar el señor QUIMICO a implementar es capacitando al personal y asegurarse que estén capacitados para desempeñar las labores correspondientes y así mejorar atención al cliente entregando una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

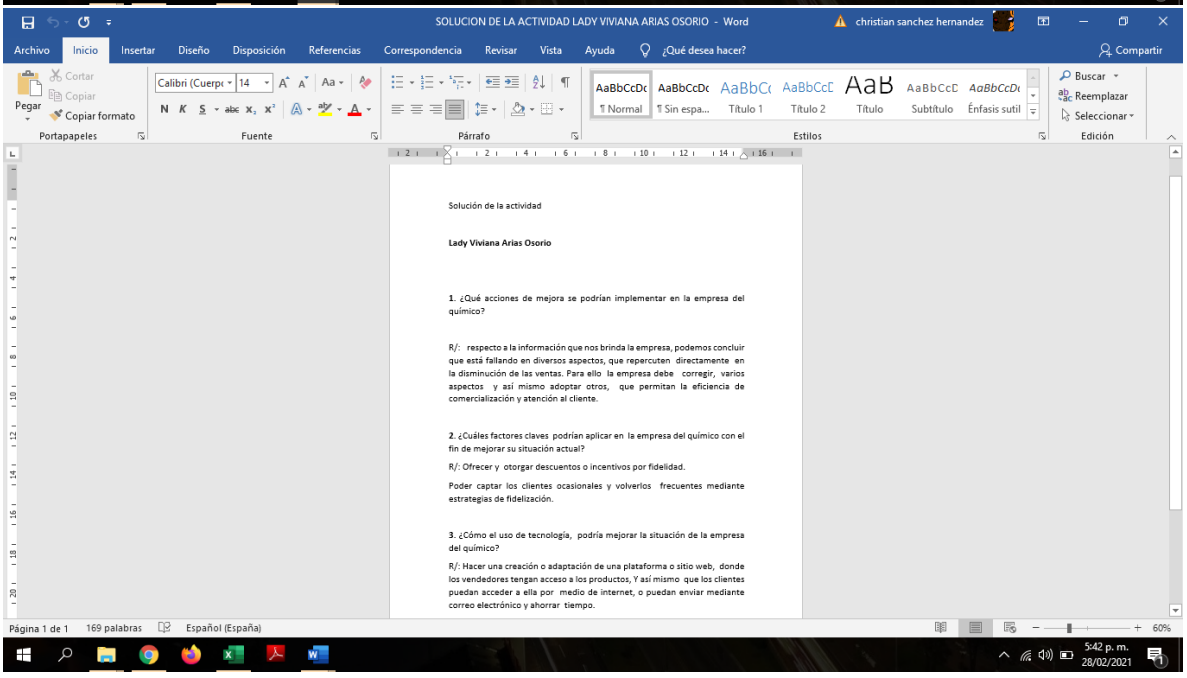
- ¿Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fin de mejorar su situación actual?
Los factores es la capacitación del personal, excelente presentación, implementar campañas y publicidad sobre lo que ofrece, dar al personal un excelente sistema para mejorar ventas al instante,

- ¿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

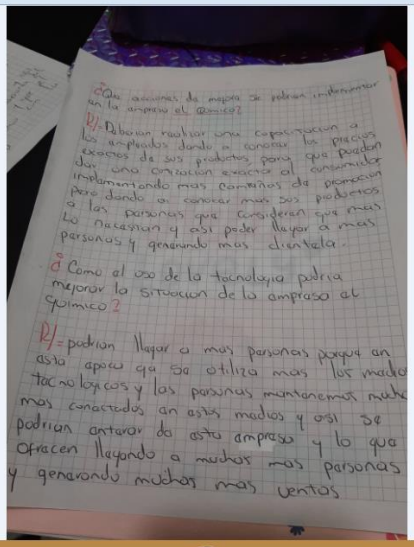
- ¿Cómo el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa El Químico?

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

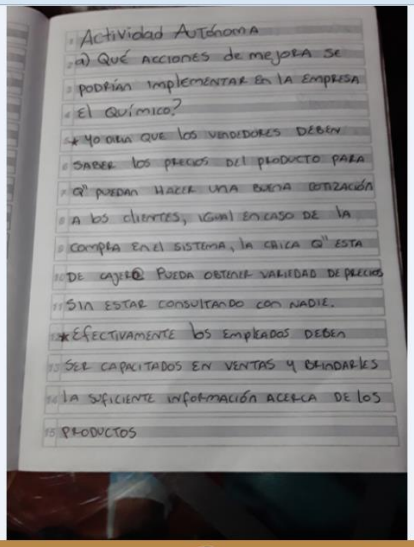
thumbnail_20210212_191646 - Visualizador de fotos de Windows



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?

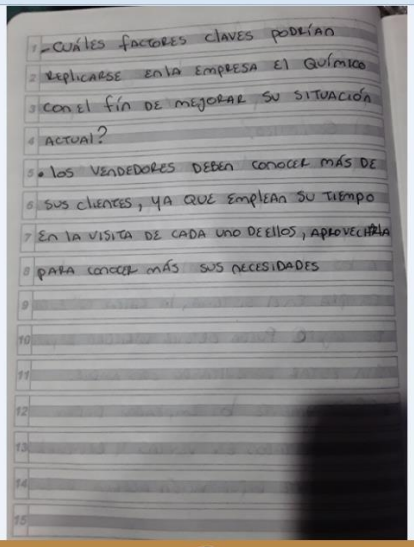
* Yo diría que los vendedores deben saber los precios del producto para q' puedan hacer una buena cotización a los clientes, igual en caso de la compra en el sistema, la chica q' está de cajera pueda obtener validad de precios sin estar consultando con nadie.

* 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



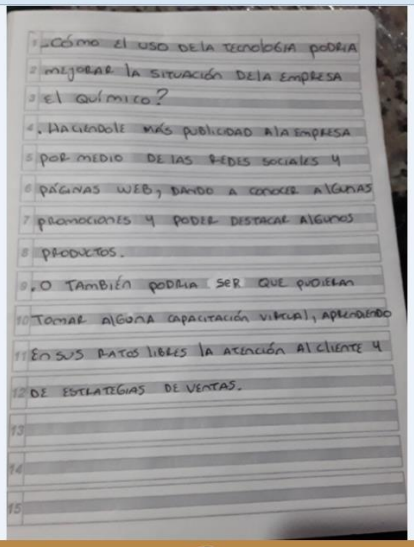
-Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fín de mejorar su situación actual?

* 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

TAREA DE SERVICIO AL CLIENTE (1).pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

1 / 2 66,7% Buscar

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.

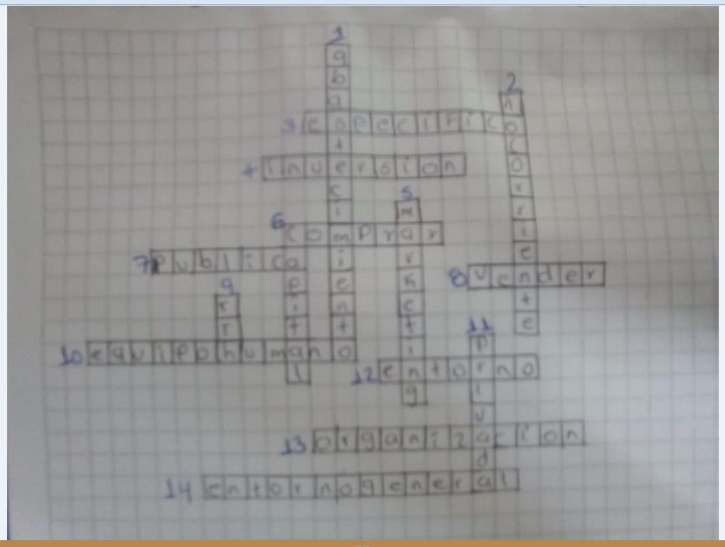
- Se podría capacitar a los empleados acerca del procedimiento de verificación de las cotizaciones así tendrían los clientes información rápida y correcta, pero también se podría contratar otro supervisor que pueda solucionar estas situaciones o contar con otro supervisor que realice estas actividades 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 oportuna para los ejecutivos para que así se puedan realizas las actividades de promoción u otra opción adicional y más favorable es implementar una plantilla en donde estén los precios, los descuentos para los clientes que están interesados.

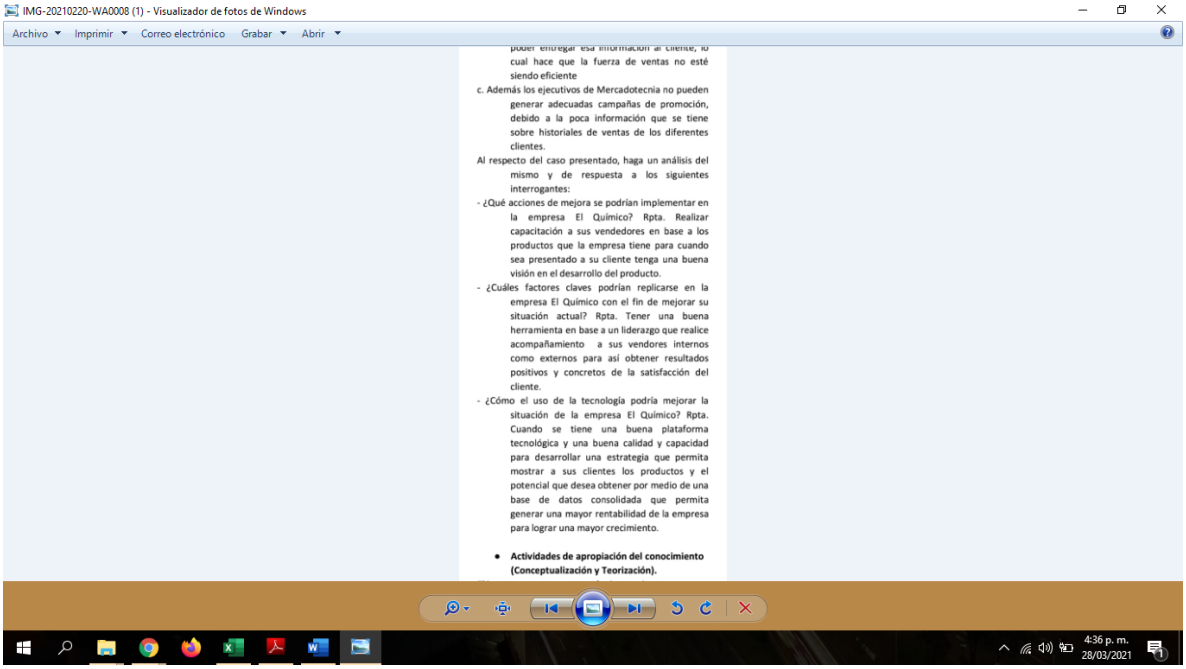
4:35 p. m. 28/03/2021

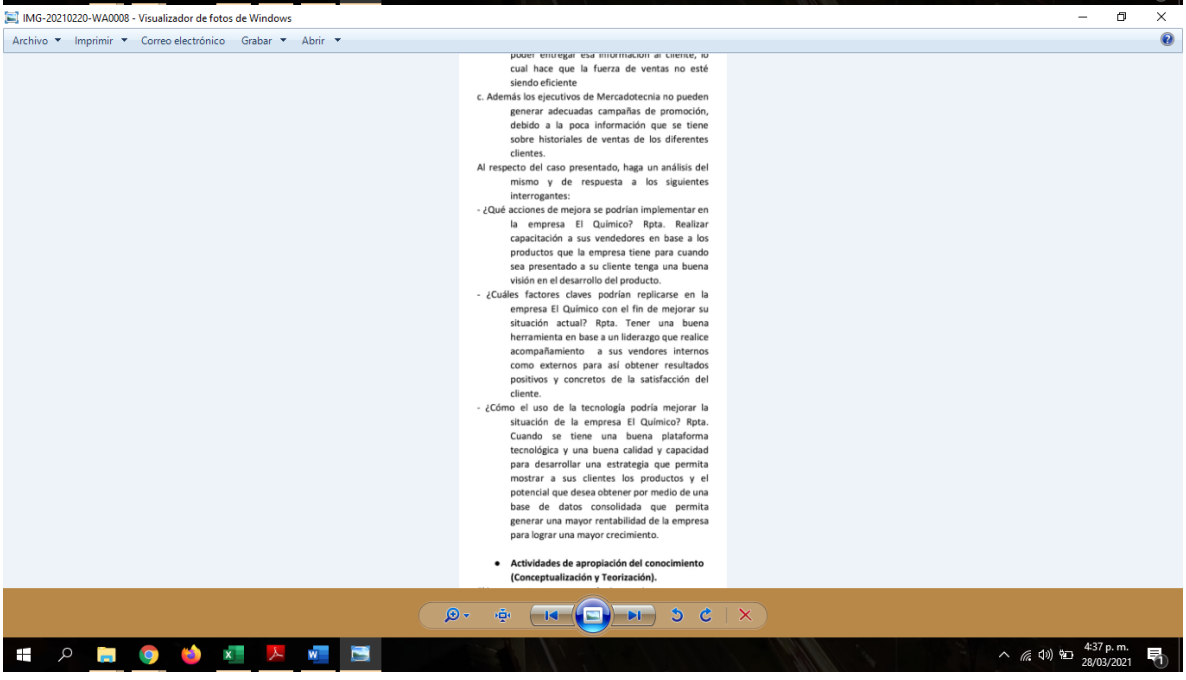
IMG-20210219-WA0059 - Visualizador de fotos de Windows

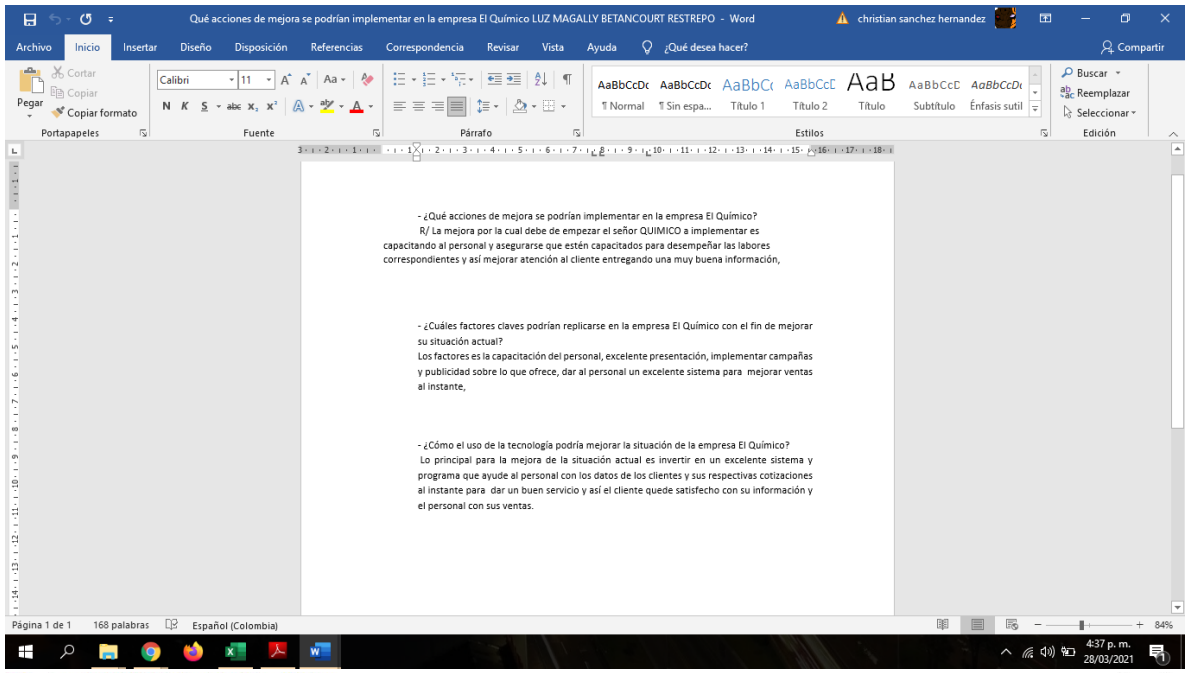
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir

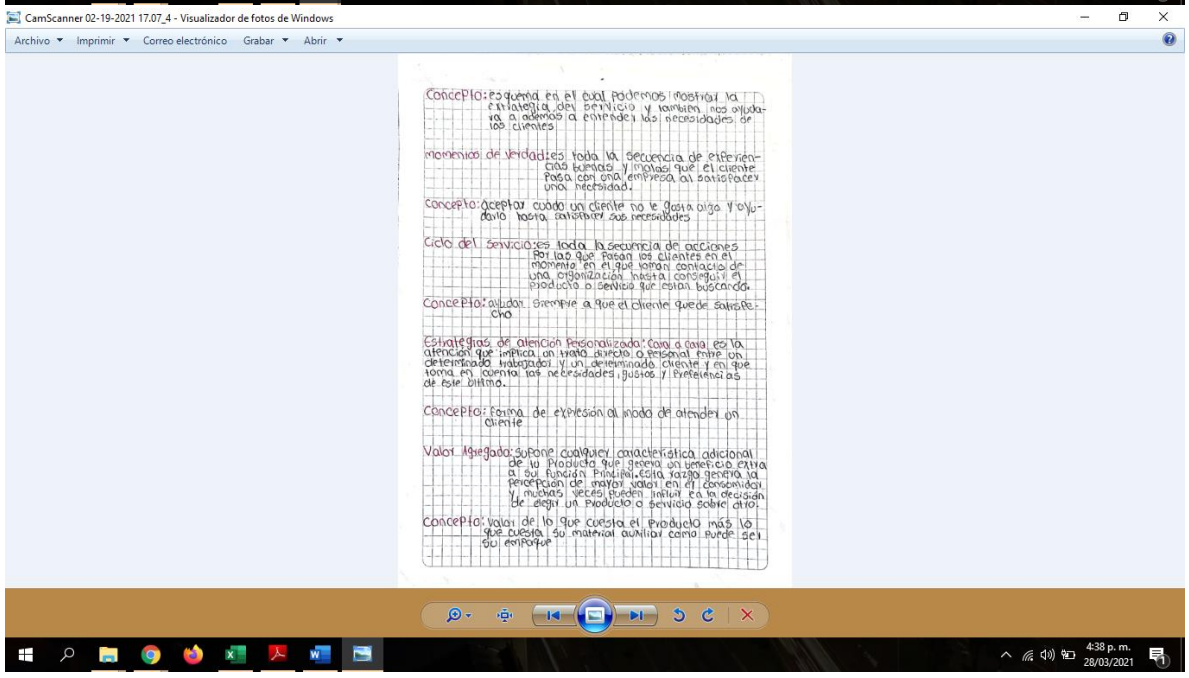


4:36 p. m. 28/03/2021

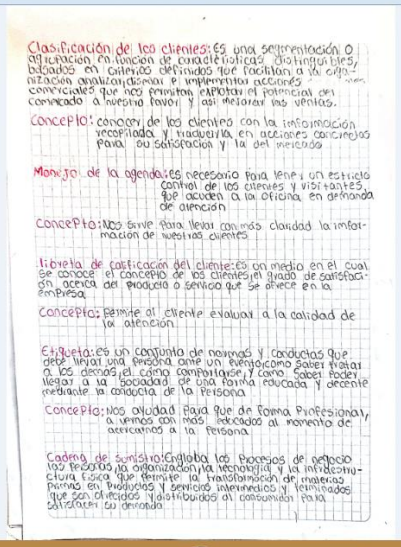

IMG-20210220-WA0008 (1) - Visualizador de fotos de Windows
Archivo
Imprimir
Correo electrónico
Grabar
Abrir
poder entregar esa información al cliente, lo cual hace que la fuerza de ventas no esté siendo eficiente
c. Además los ejecutivos de Mercadotecnia no pueden generar adecuadas campañas de promoción, 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? Rpta. Realizar capacitación a sus vendedores en base a los productos que la empresa tiene para cuando sea presentado a su cliente tenga una buena visión en el desarrollo del producto.
- ¿Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fin de mejorar su situación actual? Rpta. Tener una buena herramienta en base a un liderazgo que realice acompañamiento a sus vendores internos como externos para así obtener resultados positivos y concretos de la satisfacción del cliente.
- ¿Cómo el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa El Químico? Rpta. Cuando se tiene una buena plataforma tecnológica y una buena calidad y capacidad para desarrollar una estrategia que permita mostrar a sus clientes los productos y el potencial que desea obtener por medio de una base de datos consolidada que permita generar una mayor rentabilidad de la empresa para lograr una mayor crecimiento.
Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).
4:36 p. m.
28/03/2021


IMG-20210220-WA0008 - Visualizador de fotos de Windows
Archivo
Imprimir
Correo electrónico
Grabar
Abrir
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? Rpta. Realizar capacitación a sus vendedores en base a los productos que la empresa tiene para cuando sea presentado a su cliente tenga una buena visión en el desarrollo del producto.
- ¿Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa El Químico con el fin de mejorar su situación actual? Rpta. Tener una buena herramienta en base a un liderazgo que realice acompañamiento a sus vendores internos como externos para así obtener resultados positivos y concretos de la satisfacción del cliente.
- ¿Cómo el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa El Químico? Rpta. Cuando se tiene una buena plataforma tecnológica y una buena calidad y capacidad para desarrollar una estrategia que permita mostrar a sus clientes los productos y el potencial que desea obtener por medio de una base de datos consolidada que permita generar una mayor rentabilidad de la empresa para lograr una mayor crecimiento.
Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).
4:37 p. m.
28/03/2021


Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa El Químico LUZ MAGALLY BETANCOURT RESTREPO - Word
christian sanchez hernandez
Archivo Inicio Insertar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir
Pegar Cortar Copiar Copiar formato
Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición
Buscar Reemplazar Seleccionar
- ¿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.
Página 1 de 1 168 palabras Español (Colombia) 84%
4:37 p. m. 28/03/2021


CamScanner 02-19-2021 17.07_4 - Visualizador de fotos de Windows
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir
Concepto: esquema en el cual podemos mostrar la estrategia del servicio y también nos ayuda a además a entender las necesidades de los clientes
momento de verdad: toda la secuencia de diferencias buenas y malas que el cliente pasa con una empresa al satisfacer una necesidad.
Concepto: aceptar cuado un cliente no le gusta algo y ayudarlo hasta cambiar sus necesidades
Ciclo del servicio: toda la secuencia de acciones por las que pasan los clientes en el momento en el que toman contacto de una organización hasta conseguir el producto o servicio que están buscando.
Concepto: ayudar siempre a que el cliente quede satisfecho
Estrategias de atención personalizada: cada día es la atención que implica un trato directo y personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente y en que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de este último.
Concepto: forma de expresión al modo de atender un cliente
Valor agregado: supone cualquier característica adicional de tu producto que genera un beneficio extra a su función principal. Esta razón genera la percepción de mayor valor en el consumidor y muchas veces puede incluso ser la decisión de elegir un producto o servicio sobre otro.
Concepto: valor de lo que cuesta el producto más lo que cuesta su material auxiliar como puede ser su empaque
4:38 p. m. 28/03/2021

CamScanner 02-19-2021 17.07_5 - Visualizador de fotos de Windows
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



Clasificación de los clientes: Es una segmentación o agrupación en función de características distinguibles, basados en criterios definidos que facilitan a la organización analizar, diseñar e implementar acciones comerciales que nos permitan explotar el potencial del comercio a nuestro favor y así mejorar las ventas.

Concepto: Conocer de los clientes con la información recopilada y traducirla en acciones concretas para su satisfacción y la del mercado

Manejo de la agenda: Es necesaria para tener un estricto control de los clientes y visitantes, que acuden a la oficina en demanda de atención

Concepto: Nos sirve para llevar con más claridad la información de nuestros clientes

Libreta de calificación del cliente: Es un medio en el cual se conoce el concepto de los clientes en grado de satisfacción acerca del producto o servicio que se ofrece en la empresa

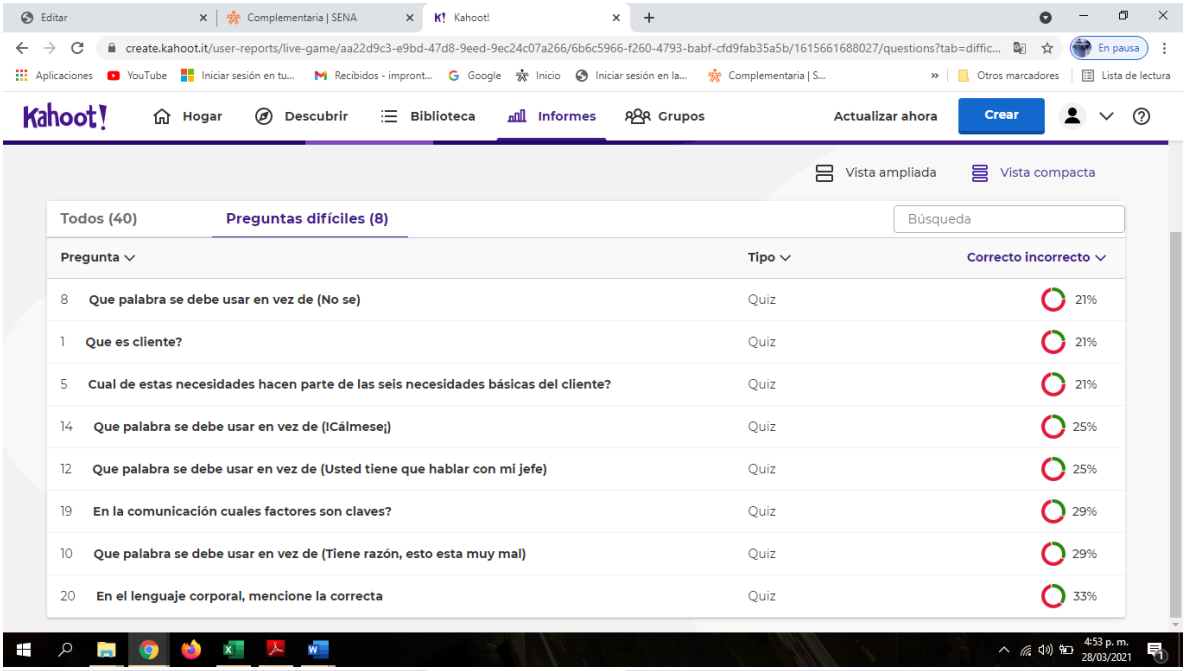
Concepto: Permite al cliente evaluar a la calidad de la atención

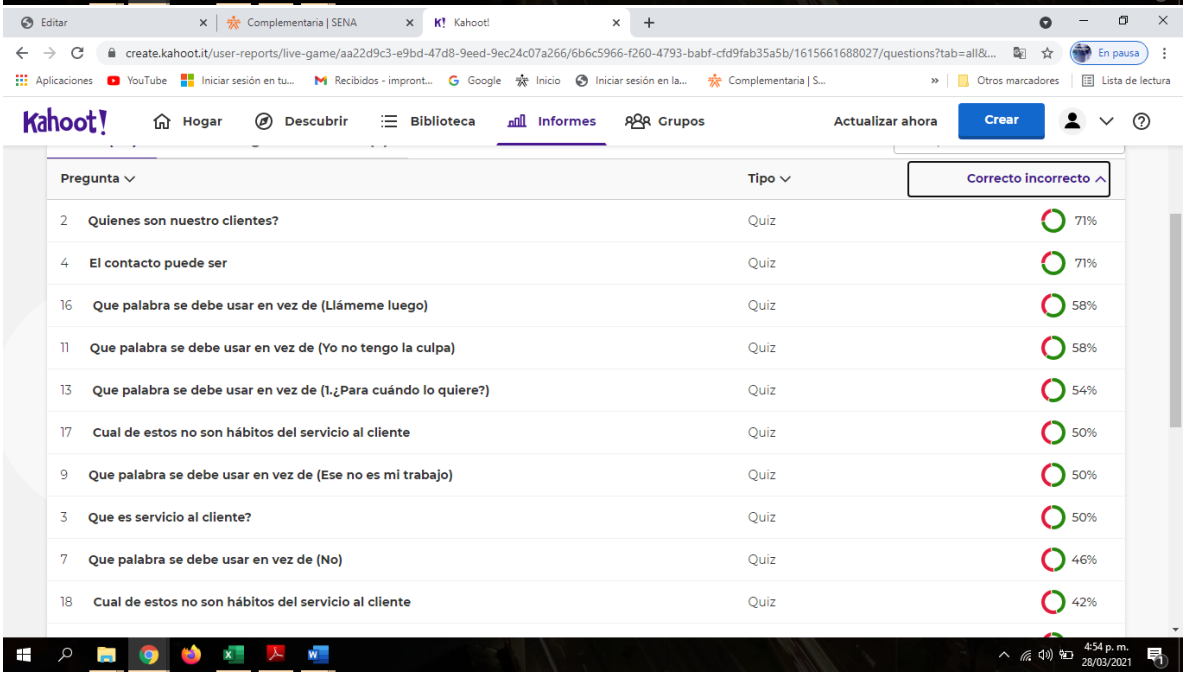
Etiqueta: Es un conjunto de normas y conductas que debe tener una persona ante un evento como saber tratar a los demás, el cómo comportarse, y como saber poder llegar a la sociedad de una forma educada y decente mediante la conducta de la persona

Concepto: Nos ayudad para que de forma Profesional, a veces con más educados al momento de acercarnos a la persona

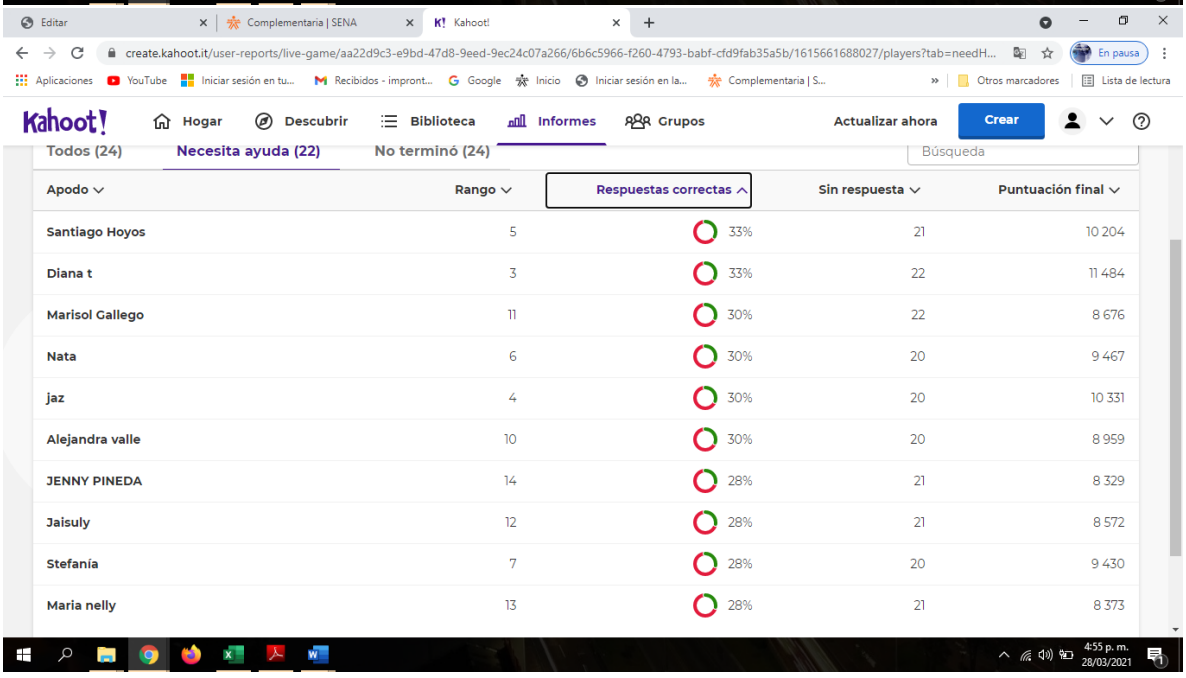
Cadena de suministro: Engloba los procesos de personas organización y la tecnología y la infraestructura física que permite la transformación de materias primas en productos y servicios intermedios y terminados que son ofrecidos y distribuidos al consumidor para satisfacer su demanda

4:38 p. m.
28/03/2021


Editar
Complementaria | SENA
Kahoot!
create.kahoot.it/user-reports/live-game/aa22d9c3-e9bd-47d8-9eed-9ec24c07a266/6b6c5966-f260-4793-babf-cfd9fab35a5b/1615661688027/questions?tab=diffic...
En pausa
Aplicaciones
YouTube
Iniciar sesión en tu...
Recibidos - impront...
Google
Inicio
Iniciar sesión en la...
Complementaria | S...
Otros marcadores
Lista de lectura
Kahoot!
Hogar
Descubrir
Biblioteca
Informes
Grupos
Actualizar ahora
Crear
Vista ampliada
Vista compacta
Todos (40)
Preguntas difíciles (8)
Búsqueda
Pregunta
Tipo
Correcto incorrecto
8 Que palabra se debe usar en vez de (No se) Quiz 21%
1 Que es cliente? Quiz 21%
5 Cual de estas necesidades hacen parte de las seis necesidades básicas del cliente? Quiz 21%
14 Que palabra se debe usar en vez de (ICálmese¡) Quiz 25%
12 Que palabra se debe usar en vez de (Usted tiene que hablar con mi jefe) Quiz 25%
19 En la comunicación cuales factores son claves? Quiz 29%
10 Que palabra se debe usar en vez de (Tiene razón, esto esta muy mal) Quiz 29%
20 En el lenguaje corporal, mencione la correcta Quiz 33%
4:53 p. m.
28/03/2021


Editar
Complementaria | SENA
Kahoot!
create.kahoot.it/user-reports/live-game/aa22d9c3-e9bd-47d8-9eed-9ec24c07a266/6b6c5966-f260-4793-babf-cfd9fab35a5b/1615661688027/questions?tab=all&...
En pausa
Aplicaciones
YouTube
Iniciar sesión en tu...
Recibidos - impront...
Google
Inicio
Iniciar sesión en la...
Complementaria | S...
Otros marcadores
Lista de lectura
Kahoot!
Hogar
Descubrir
Biblioteca
Informes
Grupos
Actualizar ahora
Crear
Pregunta
Tipo
Correcto incorrecto
2 Quienes son nuestro clientes? Quiz 71%
4 El contacto puede ser Quiz 71%
16 Que palabra se debe usar en vez de (Llámeme luego) Quiz 58%
11 Que palabra se debe usar en vez de (Yo no tengo la culpa) Quiz 58%
13 Que palabra se debe usar en vez de (1.¿Para cuándo lo quiere?) Quiz 54%
17 Cual de estos no son hábitos del servicio al cliente Quiz 50%
9 Que palabra se debe usar en vez de (Ese no es mi trabajo) Quiz 50%
3 Que es servicio al cliente? Quiz 50%
7 Que palabra se debe usar en vez de (No) Quiz 46%
18 Cual de estos no son hábitos del servicio al cliente Quiz 42%
4:54 p. m.
28/03/2021


Editar
Complementaria | SENA
Kahoot!
create.kahoot.it/user-reports/live-game/aa22d9c3-e9bd-47d8-9eed-9ec24c07a266/6b6c5966-f260-4793-babf-cfd9fab35a5b/1615661688027/podium
En pausa
Aplicaciones
YouTube
Iniciar sesión en tu...
Recibidos - impront...
Google
Inicio
Iniciar sesión en la...
Complementaria | S...
Otros marcadores
Lista de lectura
Servicio y Atención al cliente
Laura Rodriguez
2
14858
18 de 20
JairoSierra14
1
15420
17 de 20
Diana t
3
11484
13 de 20
4:54 p. m.
28/03/2021


Editar
Complementaria | SENA
Kahoot!
create.kahoot.it/user-reports/live-game/aa22d9c3-e9bd-47d8-9eed-9ec24c07a266/6b6c5966-f260-4793-babf-cfd9fab35a5b/1615661688027/players?tab=needH...
En pausa
Aplicaciones
YouTube
Iniciar sesión en tu...
Recibidos - impront...
Google
Inicio
Iniciar sesión en la...
Complementaria | S...
Otros marcadores
Lista de lectura
Kahoot!
Hogar
Descubrir
Biblioteca
Informes
Grupos
Actualizar ahora
Crear
Todos (24)
Necesita ayuda (22)
No terminó (24)
Búsqueda
Apodo
Rango
Respuestas correctas
Sin respuesta
Puntuación final
Santiago Hoyos 5 33% 21 10 204
Diana t 3 33% 22 11 484
Marisol Gallego 11 30% 22 8 676
Nata 6 30% 20 9 467
jaz 4 30% 20 10 331
Alejandra valle 10 30% 20 8 959
JENNY PINEDA 14 28% 21 8 329
Jaisuly 12 28% 21 8 572
Stefanía 7 28% 20 9 430
Maria nelly 13 28% 21 8 373
4:55 p. m.
28/03/2021