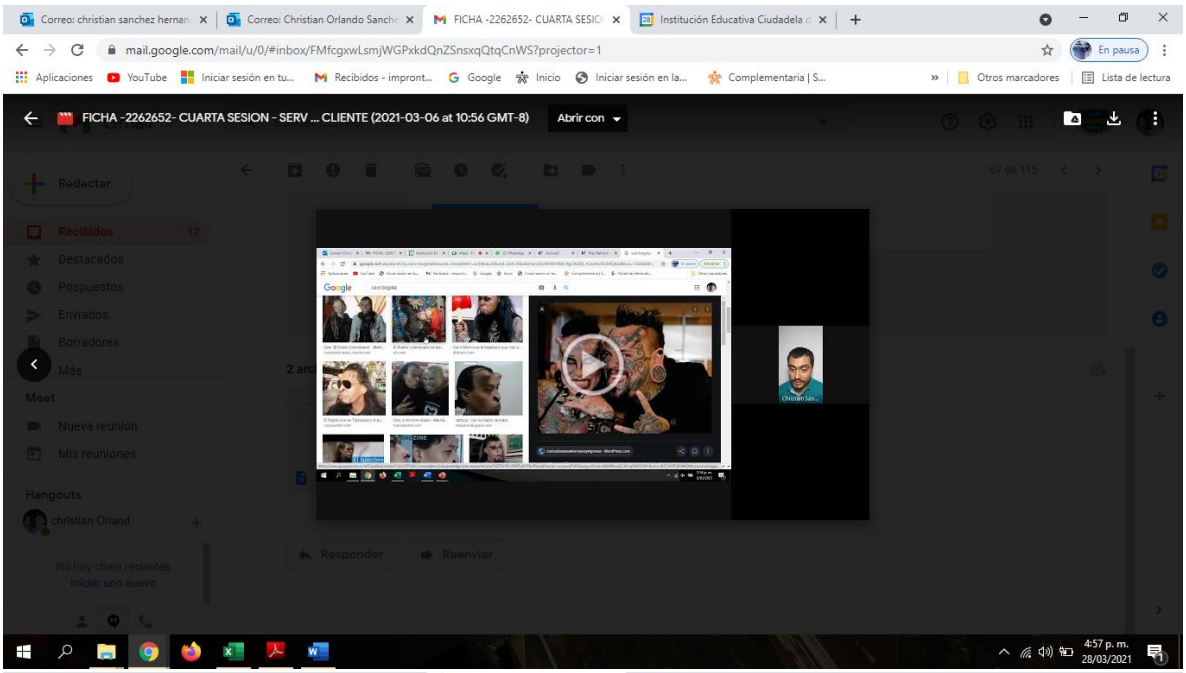
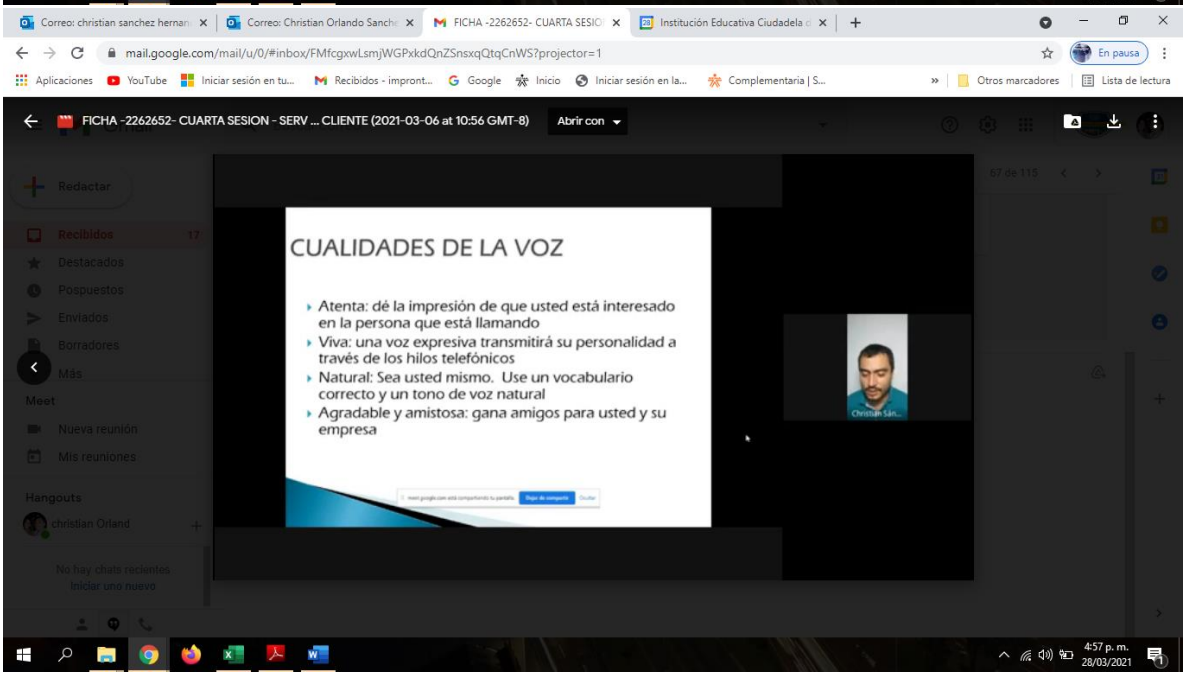
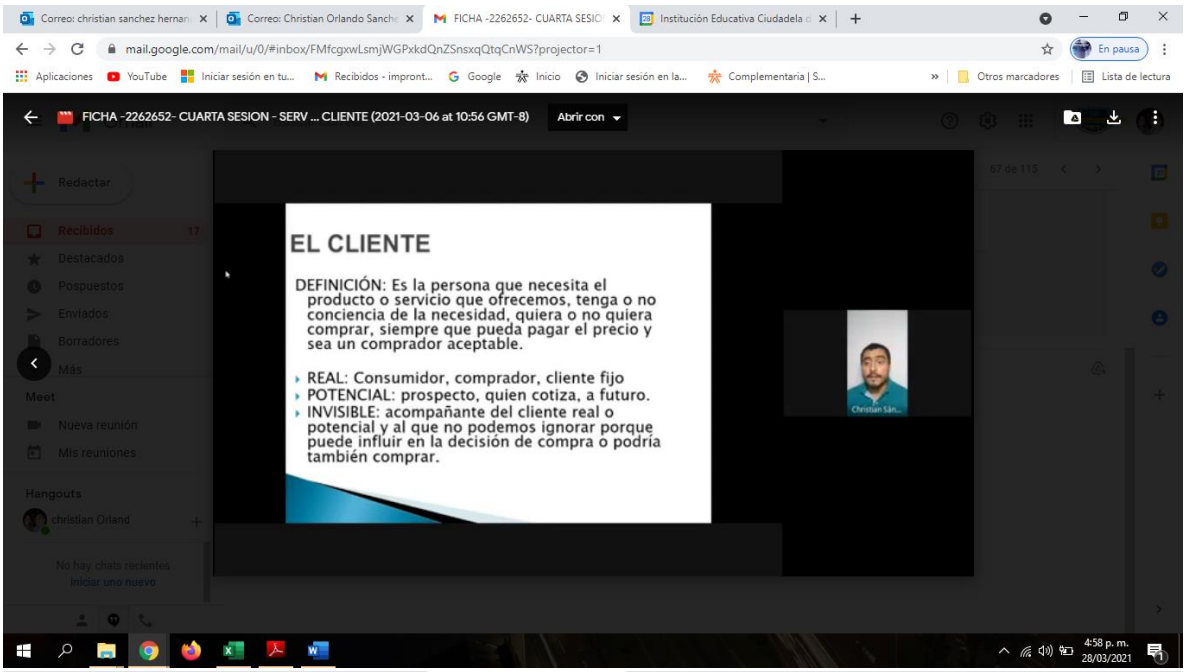
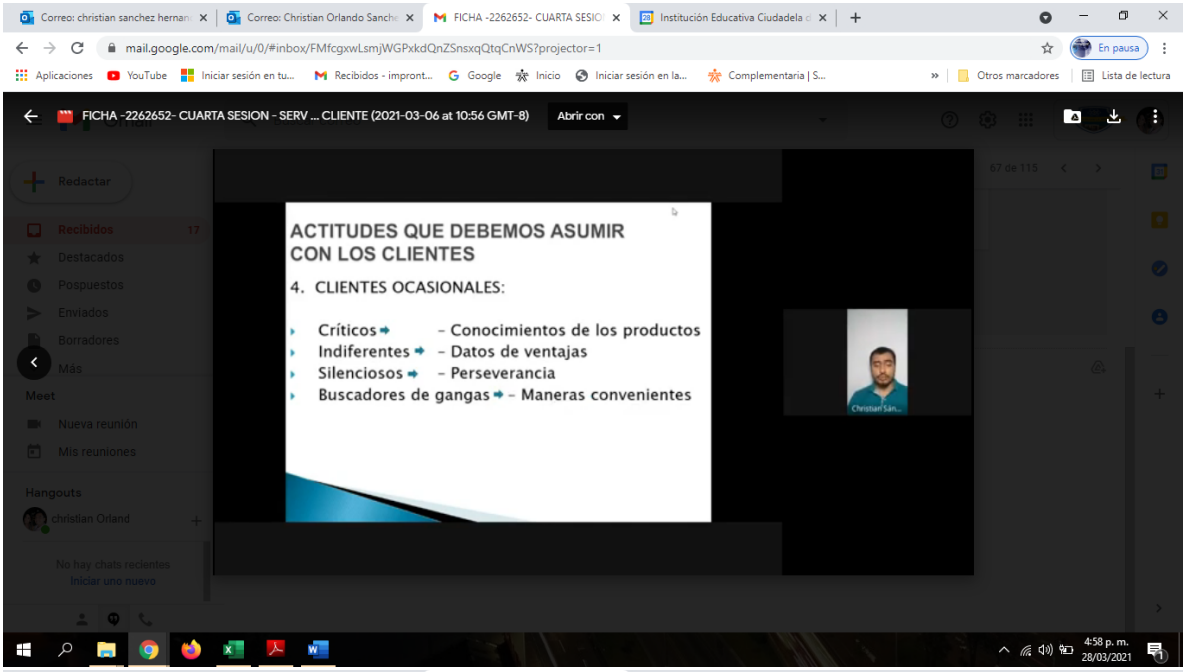
Evidencias Servicio y Atención al Cliente ficha 2262652

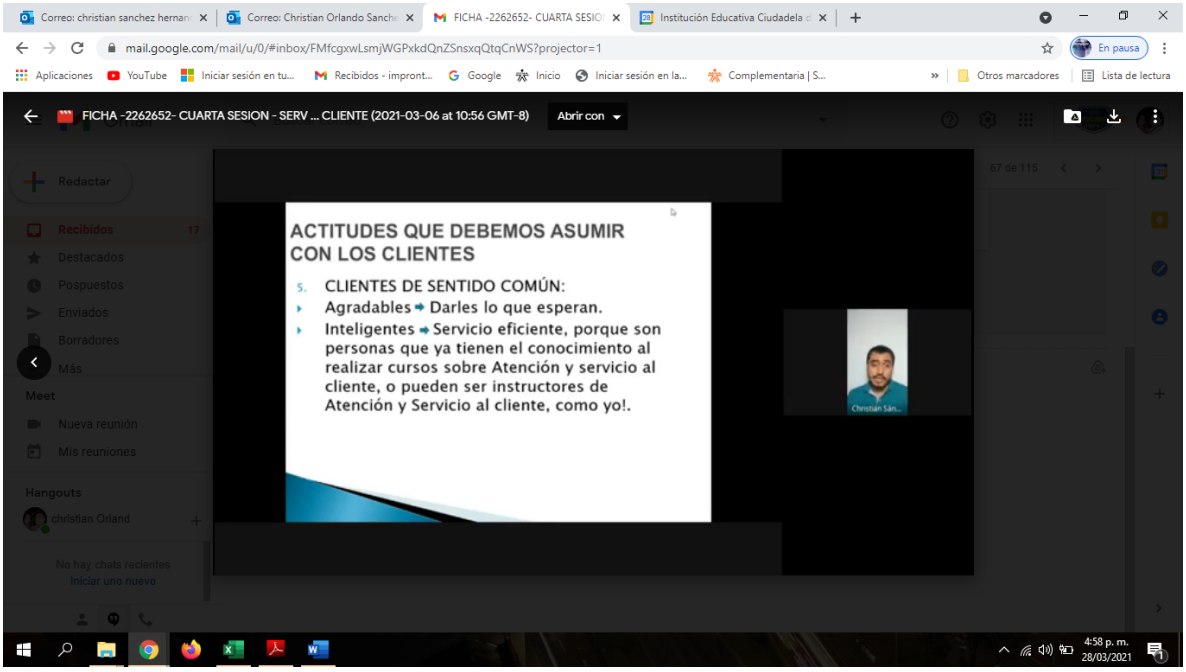
06-03-2021



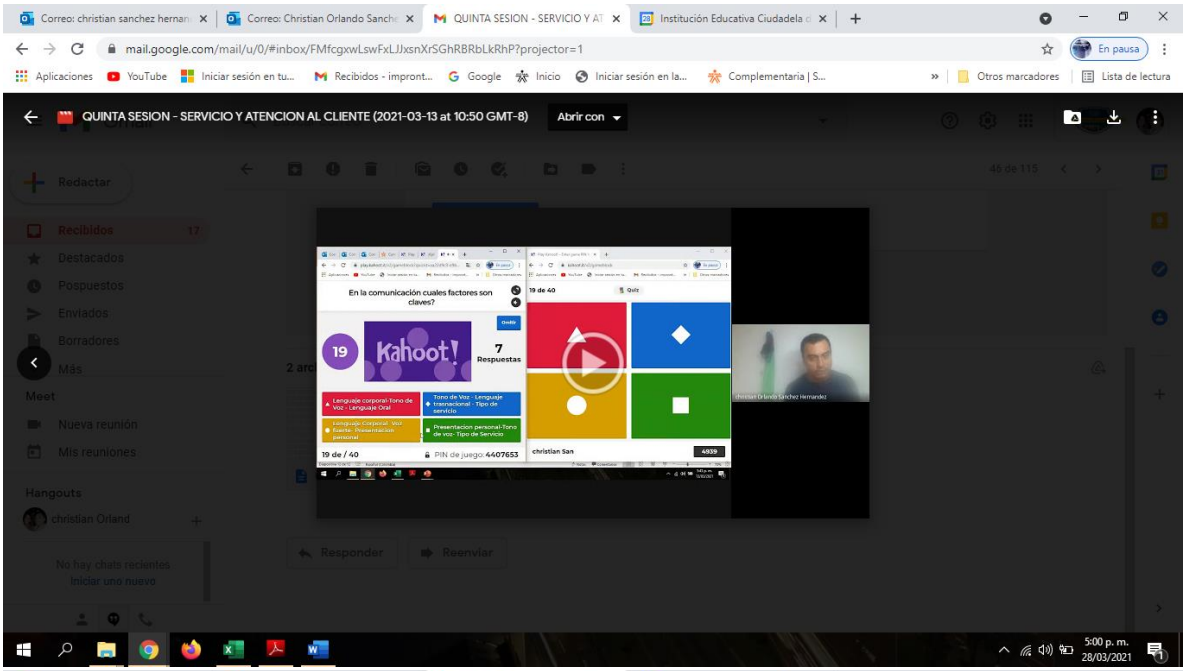


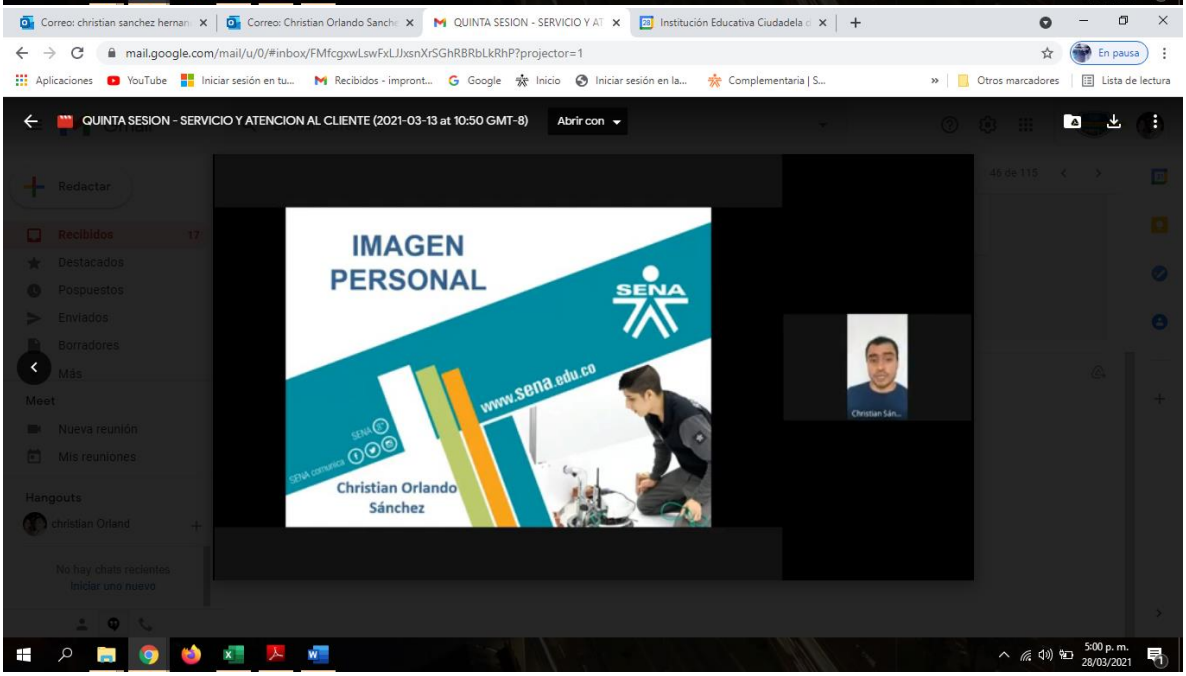

FICHA -2262652- CUARTA SESION - SERV ... CLIENTE (2021-03-06 at 10:56 GMT-8)
Abrir con
EL CLIENTE
DEFINICIÓN: Es la persona que necesita el producto o servicio que ofrecemos, tenga o no conciencia de la necesidad, quiera o no quiera comprar, siempre que pueda pagar el precio y sea un comprador aceptable.
REAL: Consumidor, comprador, cliente fijo
POTENCIAL: prospecto, quien cotiza, a futuro.
INVISIBLE: acompañante del cliente real o potencial y al que no podemos ignorar porque puede influir en la decisión de compra o podría también comprar.


FICHA -2262652- CUARTA SESION - SERV ... CLIENTE (2021-03-06 at 10:56 GMT-8)
Abrir con
ACTITUDES QUE DEBEMOS ASUMIR CON LOS CLIENTES
4. CLIENTES OCASIONALES:
Críticos → - Conocimientos de los productos
Indiferentes → - Datos de ventajas
Silenciosos → - Perseverancia
Buscadores de gangas → - Maneras convenientes

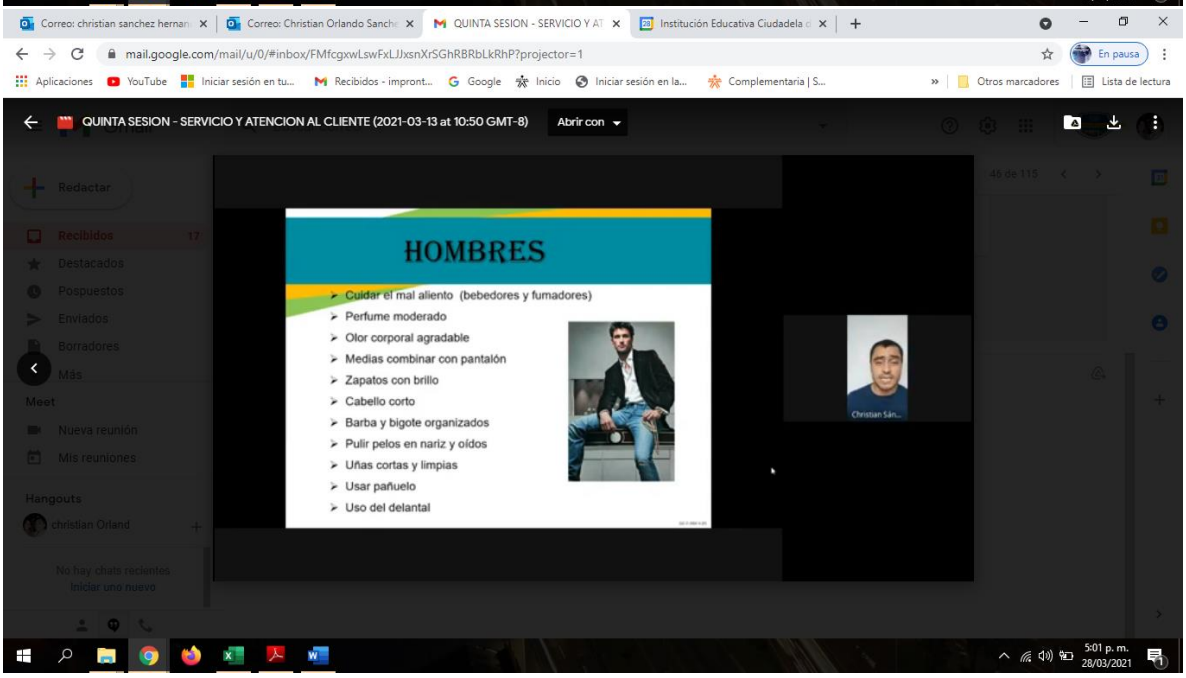

FICHA -2262652- CUARTA SESION - SERV ... CLIENTE (2021-03-06 at 10:56 GMT-8)
Abrir con
ACTITUDES QUE DEBEMOS ASUMIR CON LOS CLIENTES
5. CLIENTES DE SENTIDO COMÚN:
Agradables → Darles lo que esperan.
Inteligentes → Servicio eficiente, porque son personas que ya tienen el conocimiento al realizar cursos sobre Atención y servicio al cliente, o pueden ser instructores de Atención y Servicio al cliente, como yo!.

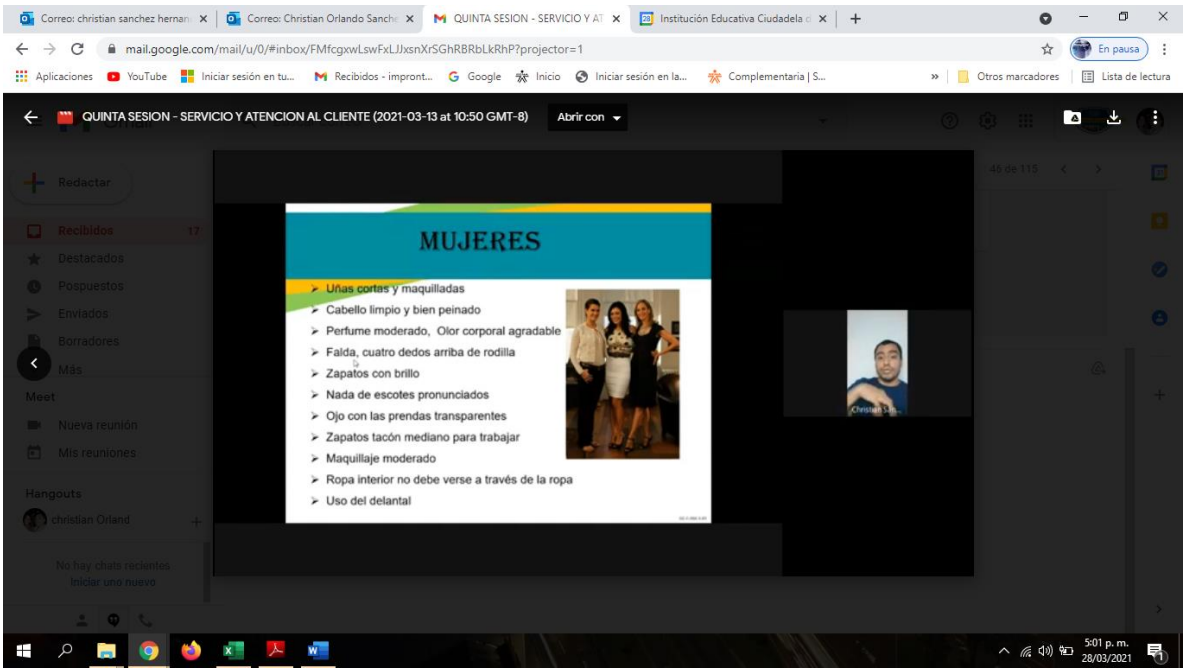
13-03-2021


QUINTA SESION - SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE (2021-03-13 at 10:50 GMT-8)
Abrir con
En la comunicación cuales factores son claves?
19
Kahoot!
7
Respuestas
19 de 40
PIN de juego: 4407653
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
Más
Meet
Nueva reunión
Mis reuniones
Hangouts
Responder
Reenviar
5:00 p. m.
28/03/2021


QUINTA SESION - SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE (2021-03-13 at 10:50 GMT-8)
Abrir con
IMAGEN PERSONAL
SENA
www.sena.edu.co
Christian Orlando Sánchez
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
Más
Meet
Nueva reunión
Mis reuniones
Hangouts
5:00 p. m.
28/03/2021


QUINTA SESION - SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE (2021-03-13 at 10:50 GMT-8)
Abrir con
IMAGEN PERSONAL
La imagen que usted proyecta de sí mismo, desde su lenguaje corporal hasta su manera de vestir, dice mucho de su autorrespeto y su autoconfianza


QUINTA SESION - SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE (2021-03-13 at 10:50 GMT-8)
Abrir con
HOMBRES
Cuidar el mal aliento (bebedores y fumadores)
Perfume moderado
Olor corporal agradable
Medias combinar con pantalón
Zapatos con brillo
Cabello corto
Barba y bigote organizados
Pulir pelos en nariz y oídos
Uñas cortas y limpias
Usar pañuelo
Uso del delantal


QUINTA SESION - SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE (2021-03-13 at 10:50 GMT-8)
Abrir con
MUJERES
Uñas cortas y maquilladas
Cabello limpio y bien peinado
Perfume moderado, Olor corporal agradable
Falda, cuatro dedos arriba de rodilla
Zapatos con brillo
Nada de escotes pronunciados
Ojo con las prendas transparentes
Zapatos tacón mediano para trabajar
Maquillaje moderado
Ropa interior no debe verse a través de la ropa
Uso del delantal
5:01 p. m.
28/03/2021