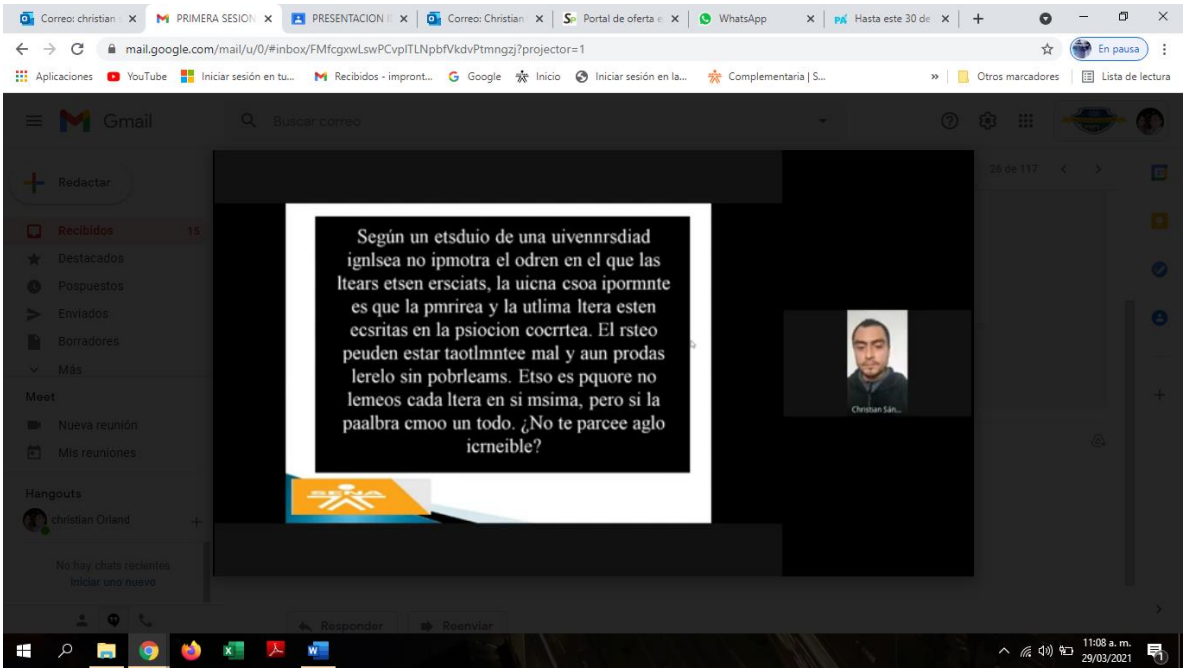
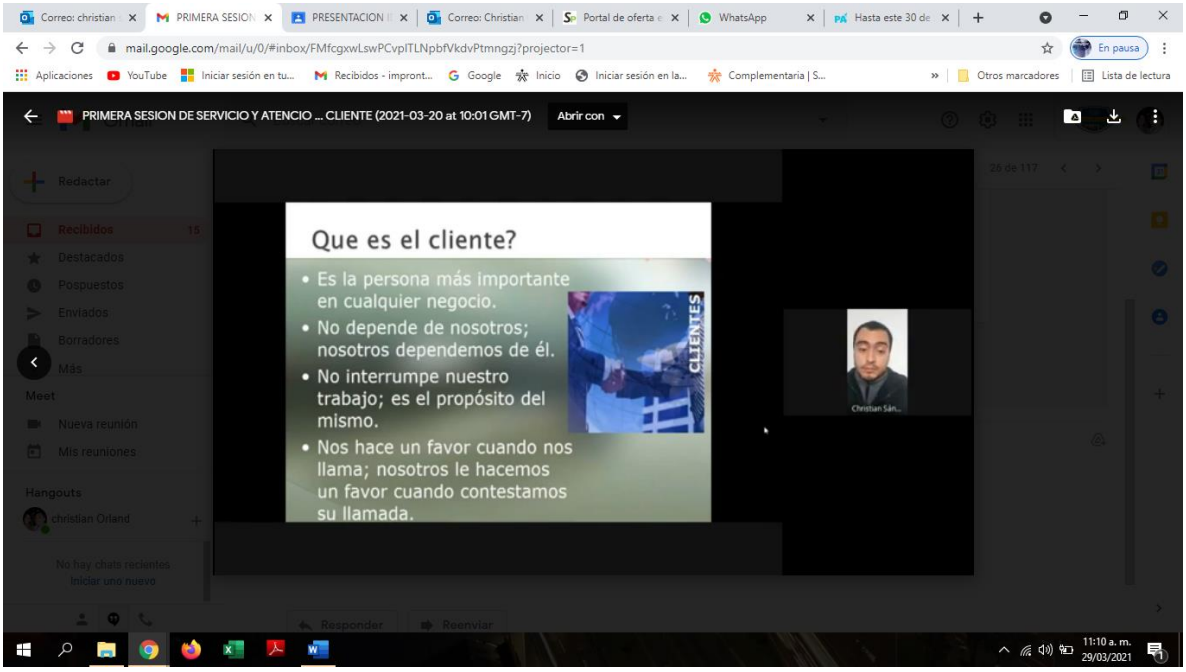
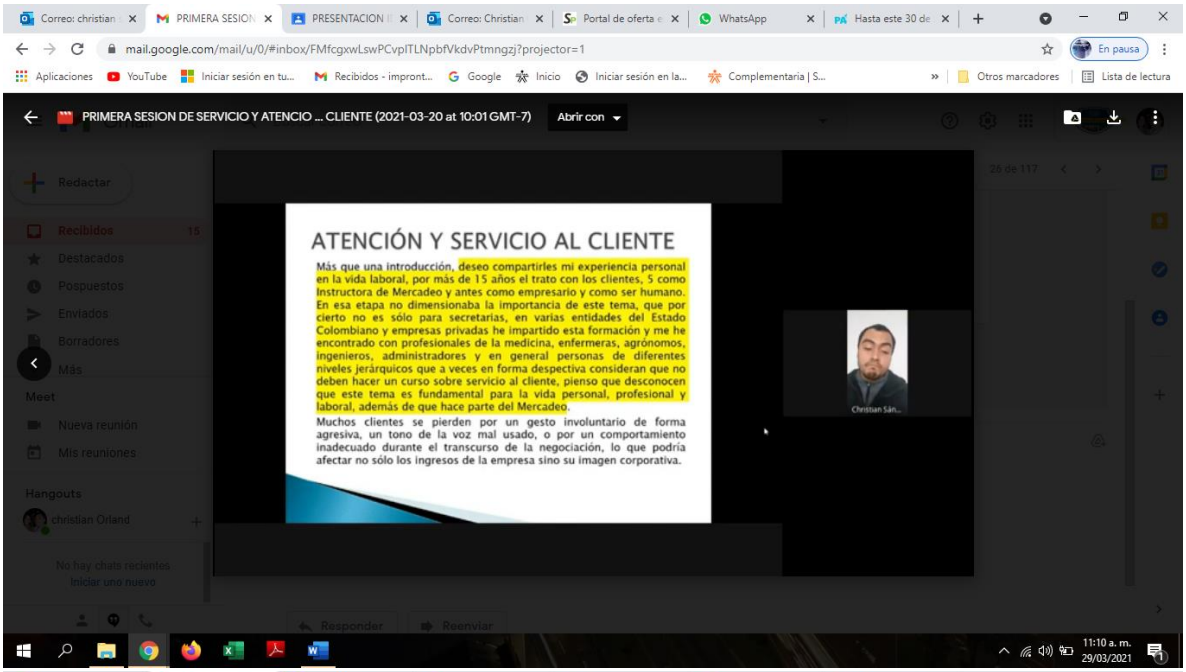
Evidencias Asistencia Servicio y Atención al Cliente ficha 2273891- MARZO

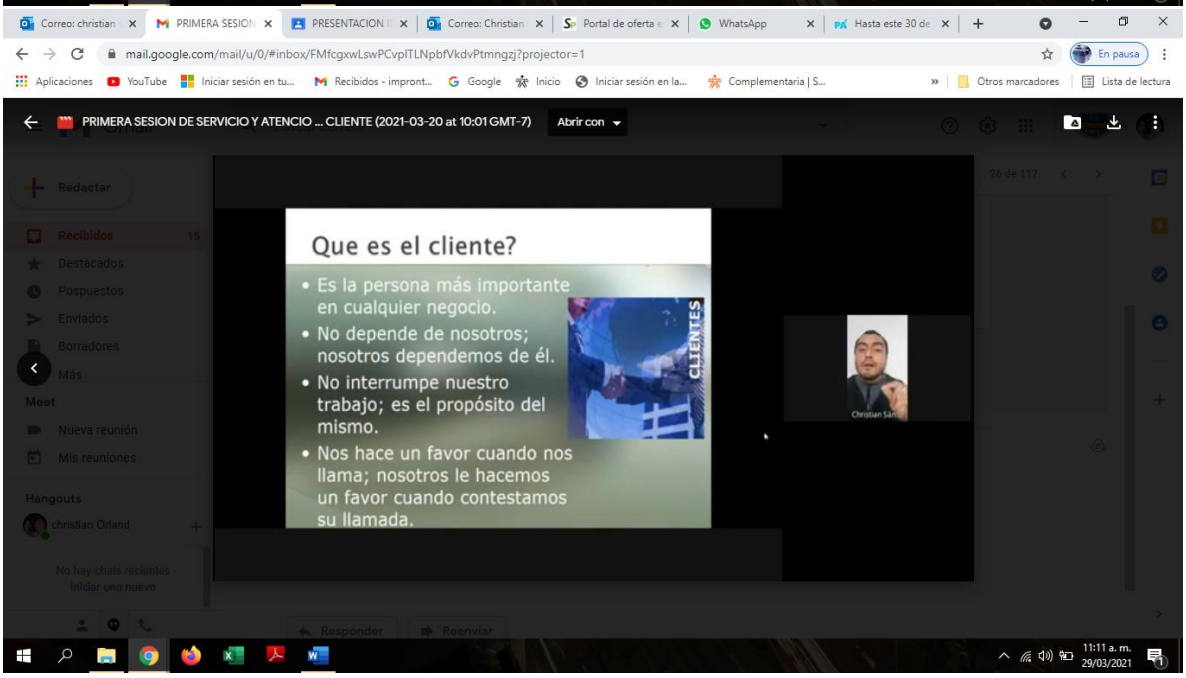
PRIMERA SESION 13-03-2021



SEGUNDA SESION 20-03-2021




PRIMERA SESION DE SERVICIO Y ATENCIO ... CLIENTE (2021-03-20 at 10:01 GMT-7)
Abrir con
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
Más que una introducción, deseo compartirles mi experiencia personal en la vida laboral, por más de 15 años el trato con los clientes, 5 como Instructora de Mercadeo y antes como empresario y como ser humano. En esa etapa no dimensionaba la importancia de este tema, que por cierto no es sólo para secretarias, en varias entidades del Estado Colombiano y empresas privadas he impartido esta formación y me he encontrado con profesionales de la medicina, enfermeras, agrónomos, ingenieros, administradores y en general personas de diferentes niveles jerárquicos que a veces en forma despectiva consideran que no deben hacer un curso sobre servicio al cliente, pienso que desconocen que este tema es fundamental para la vida personal, profesional y laboral, además de que hace parte del Mercadeo.
Muchos clientes se pierden por un gesto involuntario de forma agresiva, un tono de la voz mal usado, o por un comportamiento inadecuado durante el transcurso de la negociación, lo que podría afectar no sólo los ingresos de la empresa sino su imagen corporativa.


PRIMERA SESION DE SERVICIO Y ATENCIO ... CLIENTE (2021-03-20 at 10:01 GMT-7)
Abrir con
Que es el cliente?
• Es la persona más importante en cualquier negocio.
• No depende de nosotros; nosotros dependemos de él.
• No interrumpe nuestro trabajo; es el propósito del mismo.
• Nos hace un favor cuando nos llama; nosotros le hacemos un favor cuando contestamos su llamada.
CLIENTES

TERCERA SESIO 27-03-2021

