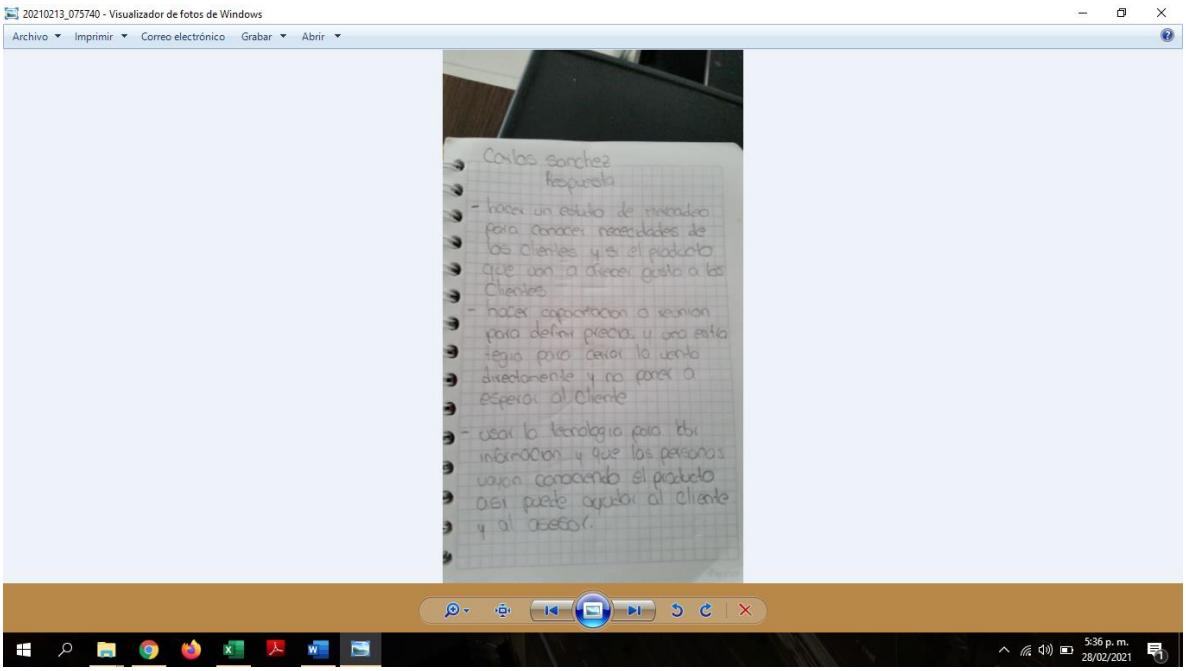
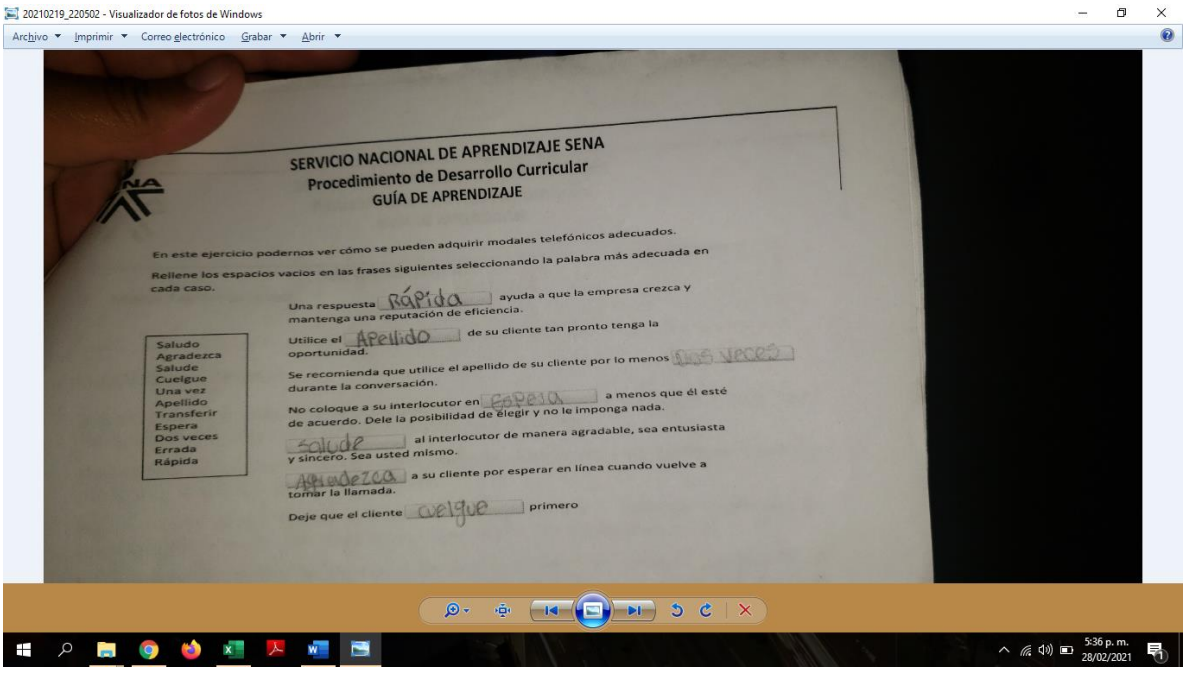
Actividades según guía de aprendizaje. Ficha 2260769

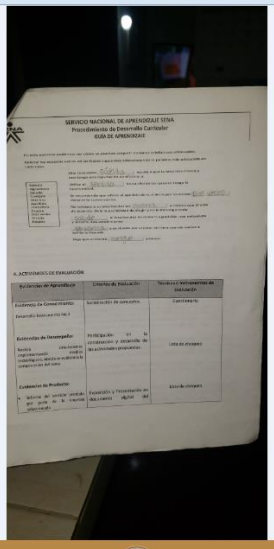
Las siguientes imágenes son pantallazos de las presentaciones de los participantes del curso y debido al peso de los archivos es necesario este procedimiento para el cargue de la información





20210219_220520 - Visualizador de fotos de Windows

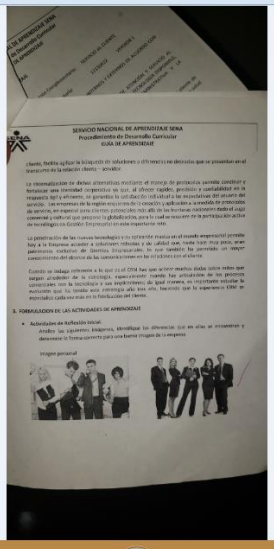
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:37 p. m.
28/02/2021

20210219_221130 - Visualizador de fotos de Windows

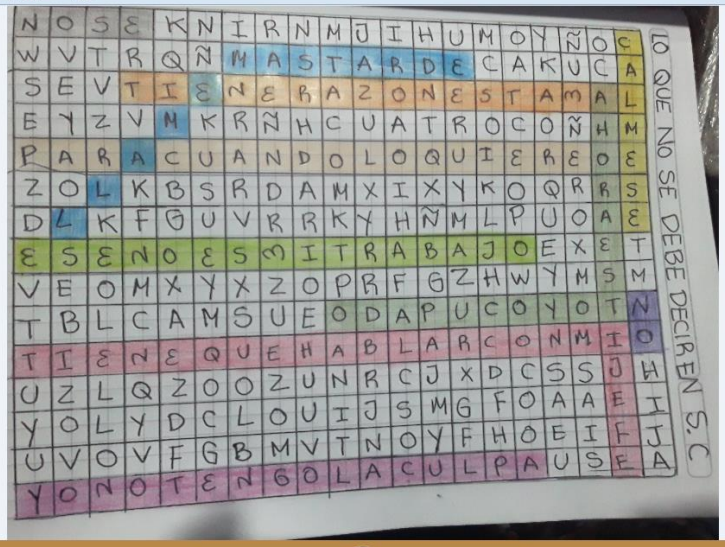
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:37 p. m.
28/02/2021

20210220_075355 - Visualizador de fotos de Windows

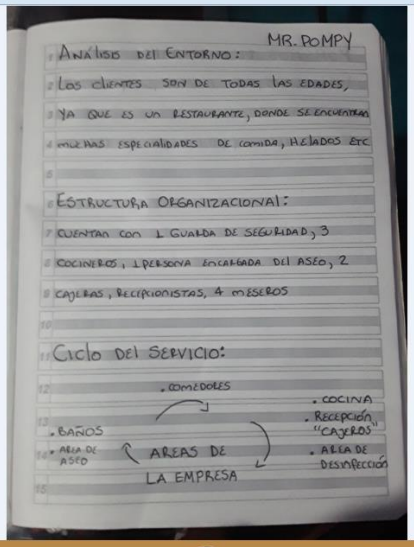
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:37 p. m.
28/02/2021

20210220_082145 - Visualizador de fotos de Windows

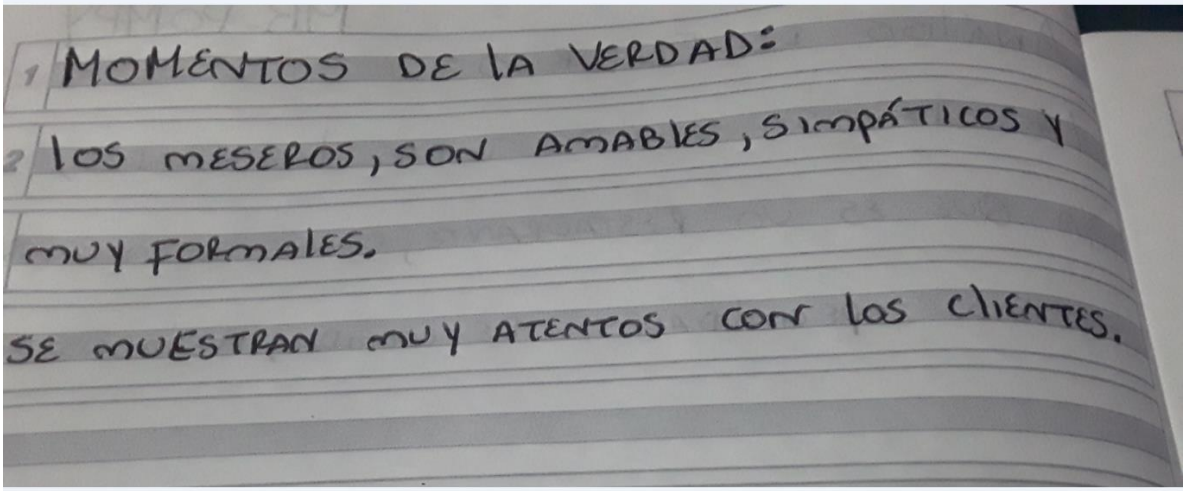
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:37 p. m.
28/02/2021

20210220_082248-1 - Visualizador de fotos de Windows

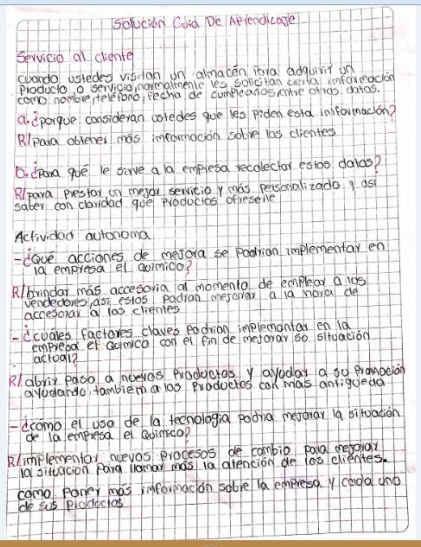
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:37 p. m. 28/02/2021

CamScanner 02-19-2021 17.07_1 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



Solución Guía De Aprendizaje

Servicio al cliente

Cuando ustedes visitan un almacén para adquirir un producto o servicio, normalmente les solicitan cierta información como nombre, teléfono, fecha de cumpleaños entre otros datos.

a. ¿Porque consideran ustedes que les piden esta información?

R/ Para obtener más información sobre los clientes

b. ¿Para qué le sirve a la empresa recolectar estos datos?

R/ Para prestar un mejor servicio y más personalizado y así saber con claridad qué productos ofrecerle

Actividad autonoma

- ¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa el químico?

R/ Brindar más accesoria al momento de comprar a los vendedores, así estos podrían mejorar a la hora de accesoriar a los clientes

- ¿Cuales factores claves podrían implementar en la empresa el químico con el fin de mejorar su situación actual?

R/ Abrir paso a nuevos productos y ayudar a su promoción ayudando también a los productos con más antigüedad

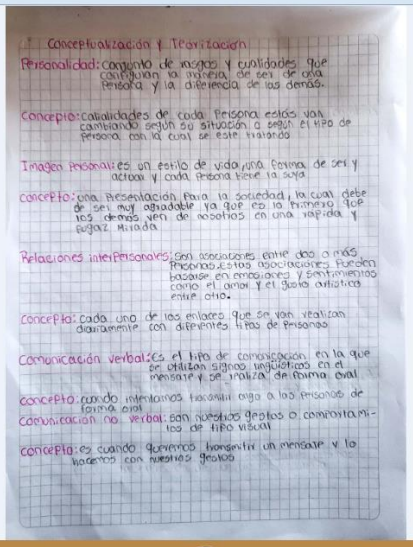
- ¿Como el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa el químico?

R/ implementar nuevos procesos de cambio para mejorar la situación para llamar más la atención de los clientes. como poner más información sobre la empresa y cada uno de sus productos

5:37 p. m. 28/02/2021

CamScanner 02-19-2021 17.07_2 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



Conceptualización y Teorización

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una Persona y la diferencia de las demás.

Concepto: Cualidades de cada Persona estas van cambiando según su situación o según el tipo de Persona con la cual se este tratando

Imagen Personal: es un estilo de vida, una forma de ser y actuar y cada Persona tiene la suya

concepto: una Presentación Para la sociedad, la cual debe de ser muy agradable ya que es lo primero que los demas ven de nosotros en una rapida y fugaz Mirada

Relaciones interPersonales: Son asociaciones entre dos o más Personas, estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos como el amor y el gusto artístico entre otro.

concepto: cada una de las enlaces que se van realizan diariamente con diferentes tipos de Personas

Comunicación verbal: Es el tipo de comunicación en la que se utilizan signos lingüísticos en el mensaje y se realiza de forma oral

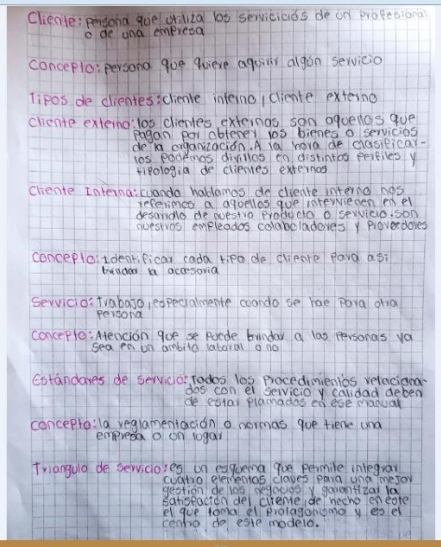
concepto: cuando interactuamos hacemos algo a las personas de forma oral

Comunicación no verbal: son nuestros gestos o comportamientos de tipo visual

concepto: es cuando queremos transmitir un mensaje y lo hacemos con nuestros gestos

CamScanner 02-19-2021 17.07_3 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



Cliente: Persona que utiliza los servicios de un Profesional o de una empresa

Concepto: Persona que tiene adquirir algún servicio

Tipos de clientes: Cliente interno | Cliente externo

Cliente externo: los clientes externos son aquellos que pagan por obtener los bienes o servicios de la organización. A la hora de clasificar-los podemos dividirlos en distintos perfiles y tipología de clientes externos

Cliente Interno: Cuando hablamos de cliente interno nos referimos a aquellos que intervienen en el desarrollo de cualquier producto o servicio: son nuestros empleados colaboradores y Proveedores

Concepto: identificar cada tipo de cliente para así brindar la atención

Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra Persona

Concepto: Atención que se Puede brindar a las Personas ya Sea en un ámbito laboral o no

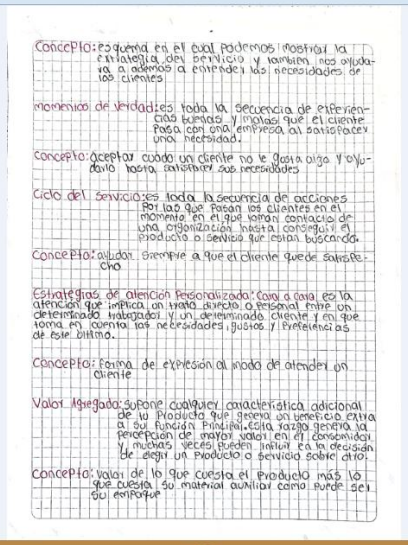
Estándares de servicio: todos los Procedimientos relacionados con el servicio y calidad deben de estar plasmados en ese manual

concepto: la reglamentación o normas que tiene una empresa o un lugar

Triangulo de Servicio: es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los servicios y asegurar la satisfacción del cliente de hecho en este el que toma el protagonismo y es el centro de este modelo.

CamScanner 02-19-2021 17.07_4 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



Concepto: esquema en el cual podremos mostrar la estrategia del servicio y también nos ayudara a además a entender las necesidades de los clientes

momento de verdad: es toda la secuencia de diferencias tomas y momentos que el cliente pasa con una empresa al satisfacer una necesidad.

Concepto: aceptar cuando un cliente no le gusta algo y ayudarlo hasta cambiar sus necesidades

Ciclo del servicio: es 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: cara a cara es la atención que implica un trato directo a 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

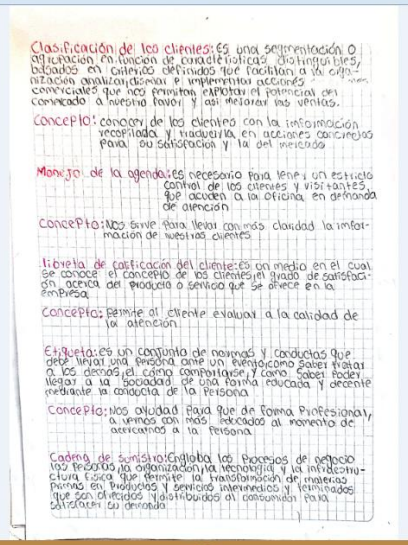
Valor agregado: supone cualquier característica adicional de la producto que genera un beneficio extra a su función principal esta suele genera la percepción de mayor valor en el consumidor y muchas veces pueden influir en la decisión de elegir un producto o servicio sobre otro.

Concepto: valor de lo que cuesta el producto más lo que cuesta su material auxiliar como puede ser su empaque

5:37 p. m. 28/02/2021

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, decidir e implementar acciones comerciales que nos permitan explotar el potencial del comercado 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, el 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 llevar una persona ante un determinado 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 vernos con más educados al momento de acercarnos a la persona

Cadena de suministro: engloba los procesos de negocio las personas, la organización, 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

5:37 p. m. 28/02/2021

CamScanner 02-19-2021 17.07_6 - Visualizador de fotos de Windows
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



Concepto: Permite vigilar todas las recomendaciones de los productos hasta llegar al cliente

Imagen Personal Externa: Es la carta de Presentación que usted tiene hacia su entorno: sus clientes. El vestuario es muy importante en todos los ambitos de nuestra vida pero más en el ámbito laboral aquí adquiere una importancia en función del cargo que se este desempeñando

Imagen Personal Interna: Es la forma de mostrarnos y comportarnos acorde al tipo de sector/de empresa y de público con el que debemos interactuar

Concepto: Es la forma en la que nos vemos, por como nos comportamos

Elementos de las Relaciones interpersonales: Son las necesidades, Motivaciones, actitudes, comunicación, valores, convivencia y autoestima

Como se desarrollan las relaciones interpersonales: el elemento clave para la generación de las relaciones interpersonales es mantener un ambiente de confianza y comunicación, donde se destaquen todos los elementos positivos como las diferencias para lograr acuerdos que permitan mantener armonía en las relaciones.

Concepto: Es la comunicación que se genera entre personas

Comportamiento social: Es el comportamiento o conducta dirigida hacia la sociedad o que tiene lugar entre miembros de la misma especie

Concepto: Es la conducta y lo que reflejamos con ella.

Apariencia física: Es uno de los componentes principales de la comunicación no verbal. Su evaluación se suele centrar en el aseo y la combinación del outfit y la personalidad

5:38 p. m.
28/02/2021

CamScanner 02-19-2021 17.07_7 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir

Concepto: Es nuestra apariencia cabe resaltar que muchas veces la apariencia física nos caracteriza

Higiene y salud: Es el conjunto de conocimientos y técnicas que utilizan los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden tener efectos nocivos sobre la salud

Concepto: Es el aseo que debemos tener todas las personas para tener un buen estado de salud

Estrategias de atención a través de medios tecnológicos:
- Planificar previamente la llamada
- El mensaje debe de ser simple y corto pero concreto.
- Después de realizar el saludo se procederá a la identificación personal
- Explica el motivo de la llamada
- Se deja el número de teléfono si es necesario.
- Realiza la despedida dando las gracias
- Promocionar através de plataformas la empresa y sus productos

Actividad 1: El servicio al cliente

Empresa: Parqueadero Sauce

Análisis del entorno: Brindar un buen servicio y atención a los clientes mejorando las alternativas que puede brindar el entorno.

Estructura Organizacional: Formal: gerente, administrador y contador

Informal: mecánico, auxiliares de parqueo, barista

Ciclo de servicio: 24 horas

5:38 p. m. 28/02/2021

CamScanner 02-19-2021 17.07_8 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir

Actividad 3: Protocolo en la correspondencia.

PARQUEADERO SAUCE
Nit. 25.120.849-1
Calle 41 N°5-69 Cel. 310 4665168
Frente a colegio Salesianos
Atendido por: Valentina C

N° 264
FECHA
Día 18 Mes 01 Año 2021

Placa: BLT 200 Carro: Valor Hora o Fracción $2000 X

Hora Entrada: 2:28 pm Moto: Valor Hora o Fracción $1000

Hora Salida: 5:39 pm N° de Horas

Valor Total $ 6000

Póliza de responsabilidad civil No. 1008259

Objeto de proyecto de formación: Queda precisada la relación jurídica entre las partes que intervienen en una determinada operación, o sea sus derechos y obligaciones.

Observación de fragmento

Paso a paso:

Saludo - buenas tardes.

Presentación - Diana Cardona.

Recolección de datos: Su nombre, número de identificación y número de línea.

Comunicación verbal - se realiza de forma lingüística

Triangulo de servicio - Usuarios de verificar la información en el sistema pues son cuenta por lo cual su

5:38 p. m. 28/02/2021

CamScanner 02-19-2021 17.07_9 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir

Servicio fue suspendido y es debido a que no a realizado el último pago de la factura por lo cual la invitamos a realizar el pago en su punto más cercano.

5:38 p. m. 28/02/2021

CamScanner 02-19-2021 17.07_10 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir

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

Ahora responde 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 Rodríguez
A las 2 pm
Reservas de avión
El día 22
Económica
Alejandro Martínez
Hotel la Cascada

¿Quién llamaba? Berta Martínez
¿Qué le pidió el cliente a la agente de viajes? Reservas de avión
¿Qué clase solicitaron? Económica
¿Quién irá a Granada? Alejandro
¿Quién irá a Barcelona? José
¿Dónde se celebrará la reunión? En el Hotel Cumbre
¿A qué hora es la reunión? A las 1 Pm
¿En qué fecha irán a Madrid? El día 15

Observa un fragmento de una conversación de un cliente que llama al servicio técnico de una compañía de Internet. Continúa la conversación para expresar que has estado atento a lo que te ha dicho el interlocutor (ESCUCHA ACTIVA).

Cliente: Llamo para preguntarle por qué mi línea telefónica lleva tanto tiempo sin funcionar. El viernes pasado se fue la conexión a Internet y llevo todo el fin de semana sin poder conectarme. He llamado un montón de veces y nadie me resuelve el problema.

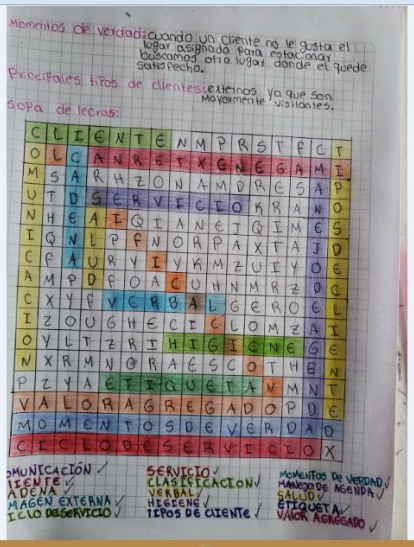
Operador
buenas tardes mi nombre es Diana cardona y sere su asesora. Primeramente regalame su nombre completo, número de identificación y número de la línea. Después de verificar su información en el sistema, me doy cuenta por lo cual su servicio fue suspendido y es debido a que usted no a realizado el pago de su ultima factura, por lo tanto la invitamos a que realize el pago de su factura. hasta luego que este muy bien tiene alguna otra inquietud

A partir de la conversación anterior, escribe paso a paso el tipo de servicio e información que se genere de la conversación y evalúa la respuesta dada. Comenta la actividad y socializar en el ambiente de formación.

5:38 p. m. 28/02/2021

CamScanner 02-19-2021 17.07_11 - Visualizador de fotos de Windows

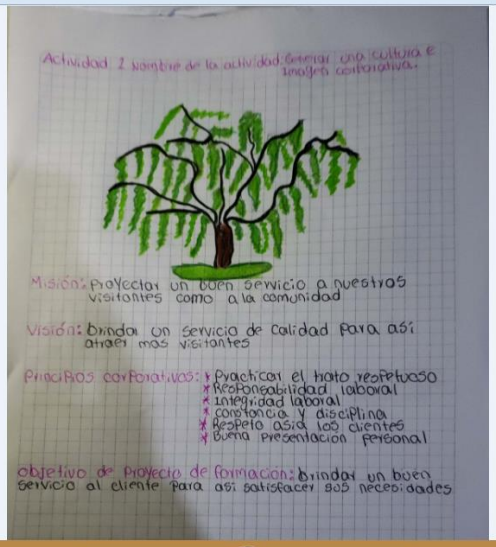
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:38 p. m. 28/02/2021

CamScanner 02-19-2021 17.07_12 - Visualizador de fotos de Windows

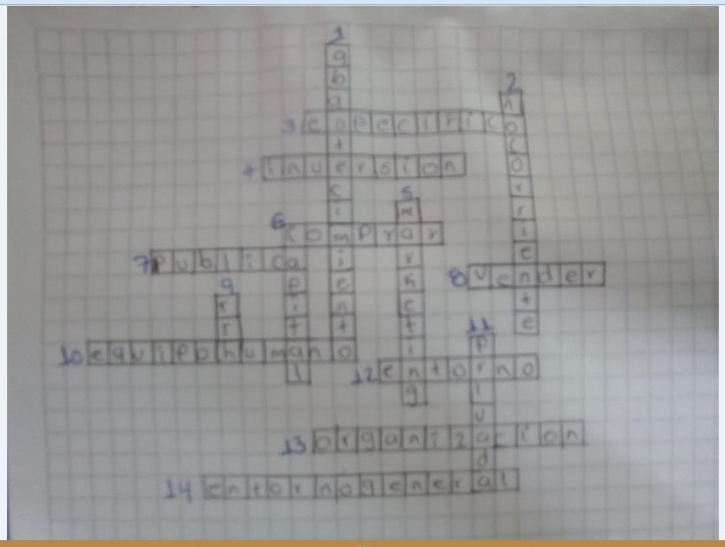
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:38 p. m. 28/02/2021

IMG-20210219-WA0059 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:38 p. m.
28/02/2021

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:

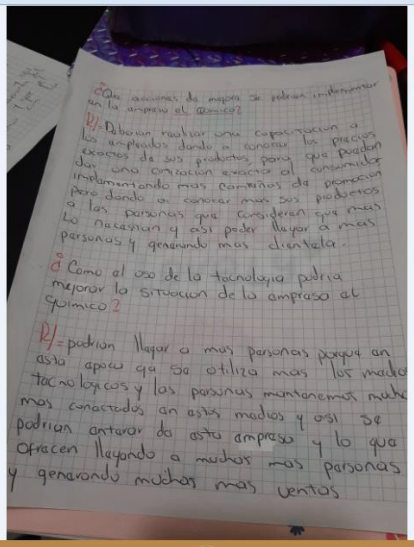
- ¿Qué acciones de mejora se podrían implementar en la empresa El Químico? Rpta. Realizar capacitación a sus vendedores en base a los productos que la empresa tiene para cuando sea presentado a su cliente tenga una buena visión en el desarrollo del producto.
- ¿Cuáles factores claves podrían replicarse 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).**

5:38 p. m.
28/02/2021

thumbnail_20210212_191646 - Visualizador de fotos de Windows

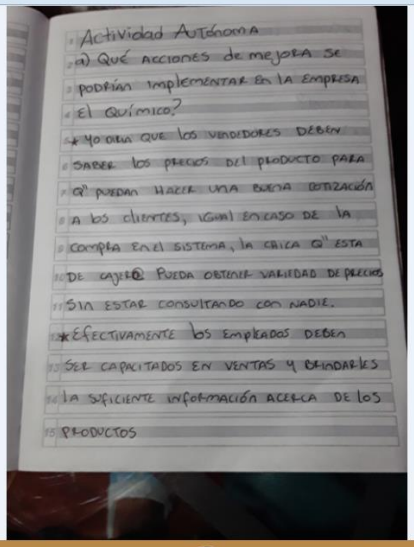
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:38 p. m. 28/02/2021

thumbnail_20210213_071926 - Visualizador de fotos de Windows

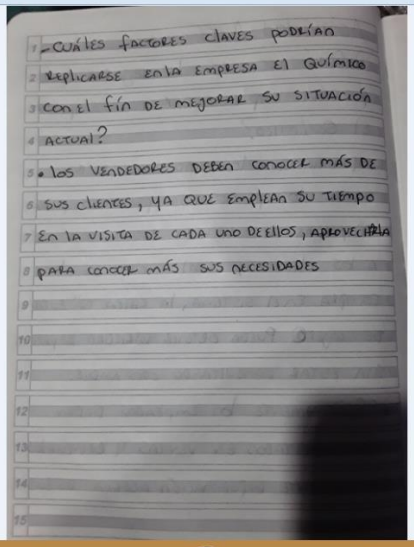
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



5:38 p. m. 28/02/2021

thumbnail_20210213_071942 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



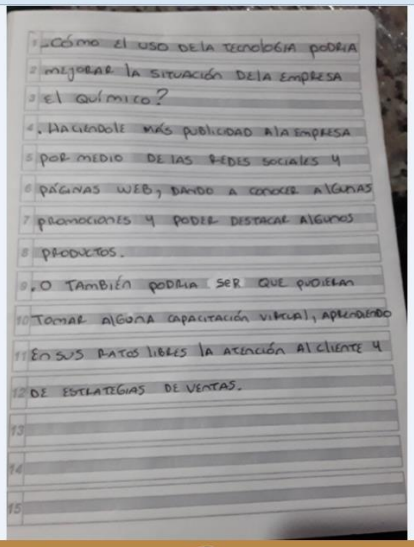
¿Cuáles factores claves podrían replicarse en la empresa el químico con el fin de mejorar su situación actual?

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

5:38 p. m. 28/02/2021

thumbnail_20210213_072527 - Visualizador de fotos de Windows

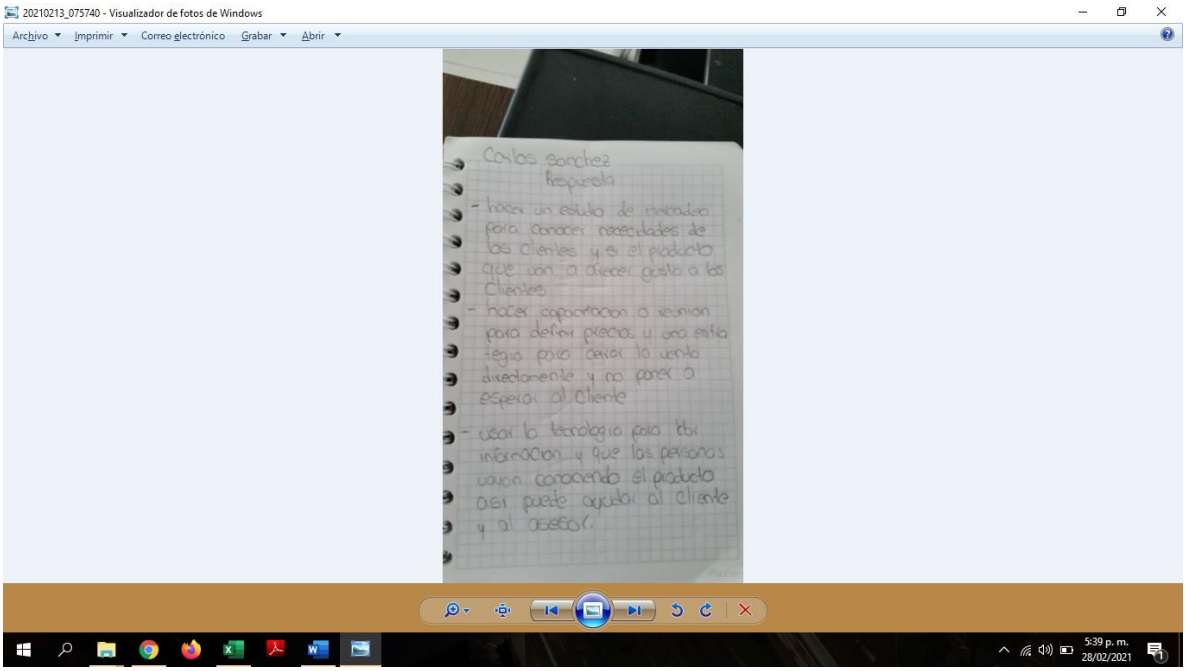
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir



¿Cómo el uso de la tecnología podría mejorar la situación de la empresa el químico?

- Haciéndole más publicidad a la empresa por medio de las redes sociales y páginas web, dando a conocer algunas promociones y poder destacar algunos productos.
- O también podría ser que pudieran tomar alguna capacitación virtual, aprendiendo en sus ratos libres la atención al cliente y de estrategias de ventas.

5:39 p. m. 28/02/2021


20210213_075740 - Visualizador de fotos de Windows
Archivo Imprimir Correo electrónico Grabar Abrir
Carlos Sanchez
Respuesta
- hacer un estudio de mercadeo para conocer necesidades de los clientes y si el producto que con la diseñar gusta a los clientes.
- hacer capacitacion a vendedores para definir precio y una estrategia para dejar la venta directamente y no poner a esperar al cliente
- usar la tecnologia para dar información y que las personas vayan conociendo el producto asi puede ayudar al cliente y al asesor.
5:39 p. m.
28/02/2021