



ATENCIÓN DE CLIENTES 2020
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

Guía para el Aprendizaje (Parte 3)

Fecha desde: 30 marzo a 03 abril 2020

Nombre:..... Curso:.....

Atención de Clientes Nivel: NM3 A,B y C

Unidad: 1 **Contenido: Departamento de Atención de Clientes como área funcional**

OA: Atender Clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, correo electrónico u otro medio.

CUÁLES SON LAS FUNCIONES DE UN DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Contar con un departamento de atención al cliente es fundamental para mantener la sostenibilidad de una empresa. Este departamento es el que se encarga de atender las necesidades o requerimientos de los clientes y los usuarios. Una empresa de éxito conoce a sus clientes, atiende a sus requerimientos y busca siempre cubrir sus necesidades. Es por ello que vamos a explicarte bien cuáles son las funciones de un departamento de atención al cliente.

Es importante ver las cosas con perspectiva. Ningún hecho es aislado. Un cliente satisfecho se traduce en un cliente fidelizado. Representa a alguien que constantemente consume productos y que seguirá haciéndolo. Además, también supone una forma gratuita de publicidad. El boca a boca es, desde siempre, la mejor publicidad que podamos hacer. ¡Y encima gratuita! Sobre todo hoy en día, con las redes sociales.

QUÉ SERVICIOS OFRECE UN DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Contar con una secretaria virtual puede proporcionarte la ayuda que necesitas para tu departamento de atención al cliente. Una buena gestión del mismo debe estar centrada en los siguientes puntos:

- Se centra en resolver las necesidades de los clientes, más que en vender un servicio.
- Motiva al cliente a adquirir el servicio mediante un buen trato y una buena gestión.
- Es capaz de reconocer cuáles son las necesidades y las limitaciones de los clientes.
- Entiende el problema que se le plantea.
- Proporciona un trato capaz de resolver dicho problema.
- Comprende y reconoce la satisfacción del cliente.
- Recoge peticiones y proporciona siempre un buen servicio.



ATENCIÓN DE CLIENTES 2020 CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

- Busca que el cliente esté satisfecho.

Es importante entender la atención al cliente como un beneficio y no como un coste. Una secretaria virtual cumple con una enorme variedad de funciones que son fundamentales para el negocio. Puede ayudar a resolver dudas, generar datos, aumentar las ventas, retener clientes...

Por todo ello, tanto si tienes una pyme como si eres independiente, contar con servicios de recepción de llamadas es fundamental para proporcionar la mejor experiencia de usuario posible. Tener contento a un cliente es volverse mucho más competitivo.

Actividad:

a) Investigue en la web las 12 preguntas más comunes que plantean los clientes al departamento de atención de Clientes, en distintos tipos de empresa. **Registre las preguntas en el cuaderno, a manuscrita.**

b) Investigue en la web, la estructura (organigrama) del departamento de Atención de Clientes, **dibújelo a manuscrito en su cuaderno.**

En ambos casos se solicita **tomar fotografías legibles** y enviar a correo del profesor (a) respectivo. Por favor identifíquese claramente con nombre, apellido y curso.

Evaluación: acumulativa 3/3

La guía debe ser pegada en el cuaderno, se timbrará en el cuaderno.

Terceros A y C enviar a carrasco.monica.ruth@gmail.com

Tercero B enviar a profedanielsepulvedap@gmail.com