



ATENCIÓN DE CLIENTES 2020  
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

### Guía de Aprendizaje de Repaso NM3

Fecha desde: 27 a 30 abril 2020

Nombre:..... Curso: 3 A

#### Atención de Clientes

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.

Unidad: 1 Contenido: Los citados en guías anteriores ( 1 a 4)

Se denomina cliente a aquella persona que solicita un bien o servicio a cambio de un pago. Esto quiere decir, que los clientes de una empresa son aquellos que contratan de forma ocasional o frecuente los servicios o productos que esta ofrece. Es por eso que debemos conocer sus necesidades a través de una buena comunicación y servicio.

**Actividad: Términos Pareados. Lea atentamente cada proposición y complete el espacio asignado para la respuesta.**

Pegue la guía en su cuaderno

Desarrolle de manera manuscrita en su cuaderno la actividad.

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

**Evaluación: Formativa**

**Tercero A** enviar a [carrasco.monica.ruth@gmail.com](mailto:carrasco.monica.ruth@gmail.com)



ATENCIÓN DE CLIENTES 2020  
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

**Términos Pareados. Asigne el número en la columna respectiva.**

- 1- Es la clave para aumentar las ventas, ganar clientes y fidelizarlos.
- 2- Corresponderá a esta persona valorar el producto o servicio tras su uso y probablemente decida volver a comprarlo.
- 3- Es el producto real de la fuente codificadora.
- 4- Puede tratarse de cualquier individuo interno o externo de una organización o empresa que tiene información y desea comunicarlo.
- 5- El boca a boca permite captar clientes y es gratuita su difusión.
- 6- Es el área que se encarga de atender las necesidades o requerimientos de los clientes y los usuarios.
- 7- Se da entre el personal del mismo nivel.
- 8- Es capaz de reconocer cuales son las necesidades y las limitaciones de los clientes.
- 9- Es el medio a través del cual viaja en mensaje.
- 10- Es cualquier factor que perturba o confunde la comunicación.

Asignar el N° correspondiente	Concepto.
	MENSAJE
	HORIZONTAL
	CONSUMIDOR
	CANAL
	SATISFACERLOS
	RUIDO
	DEPARTAMENTO
	PUBLICIDAD
	EMISOR
	SERVICIO